



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

### **TEMA:**

“AUDITORÍA DE CALIDAD A LA EMPRESA “MOCEPROSA S.A” EN  
BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015”

### **AUTORAS:**

BERMEO GUADALUPE SARA CRISTINA  
VALLEJO VALLEJO ZOILA GISSELL

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por las señoritas Sara Cristina Bermeo Guadalupe y Zoila Gissell Vallejo Vallejo, cumpliendo con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velastegui  
**DIRECTOR**

---

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Nosotras Sara Cristina Bermeo Guadalupe y Zoila Gissell Vallejo Vallejo, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de junio del 2017

Sara Cristina Bermeo Guadalupe

ASPIRANTE 1

C.C. 060482866-5

Zoila Gissell Vallejo Vallejo

ASPIRANTE 2

C.C. 060357018-5

## **DEDICATORIA**

Por encima de todo a mis padres quienes me demostraron el valor de la vida y el sacrificio que se debe hacer para lograr alcanzar las metas y los sueños, a mis queridos hermanos quienes fueron fundamentales en mi crecimiento llenándome de amor y de cariño, a mis abuelitos y a todos mis amigos que siempre estuvieron conmigo.

*Sara Cristina Bermeo Guadalupe*

A mis padres Zoila y Francisco quienes siempre me han dado su apoyo incondicional, sacrificándose siempre para darnos lo mejor posible a nosotros sus hijos, inculcándome que en la vida hay que luchar por nuestras metas y ser mejores día a día, a mis hermanos Francisco y Lady quienes son mi motivación para continuar creciendo personal y profesionalmente.

**Zoila Gissell Vallejo Vallejo**

## **AGRADECIMIENTO**

A la politécnica y a nuestra querida escuela por darnos la formación personal y profesional necesaria para desenvolvemos en el ámbito laboral.

A nuestro director de tesis Lcdo. Fermín Haro quien nos brindó su asesoramiento y fue parte fundamental en el desarrollo de nuestro proyecto.

Y a todas los profesores, amigos y demás que formaron parte en nuestra vida universitaria y que ayudaron en mi crecimiento personal y profesional

.

*Sara Cristina Bermeo Guadalupe*

A Dios por llenarme de bendiciones todos los días y ayudarme a conseguir mis metas y propósitos planteados.

Al Lcdo. Fermín Haro quién aparte de ser nuestro docente y Director de tesis es un gran amigo, un excelente profesional que nos ha impartido su conocimiento para ser mejores profesionales en la vida.

A mi familia por brindarme su confianza y apoyo, a mis profesores que tuve la oportunidad de conocer en mi formación académica, amigos que siempre me han brindado su amistad sincera, y demás personas que me han ayudado en mi culminación Universitaria.

*Zoila Gissell Vallejo Vallejo*

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas .....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del problema .....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVO .....	4
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1 Antecedentes históricos .....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
2.2.1 Auditoría .....	10
2.2.2 Auditoría de calidad.....	12
2.2.3 Normatividad de la auditoría de gestión .....	16
2.2.4 Control interno.....	17
2.2.5 Proceso de auditoría.....	23

2.2.6	Archivos de auditoría.....	32
2.2.7	Calidad.....	33
2.2.8	Normas ISO.....	37
2.9	SOCIEDAD ANÓNIMA.....	44
2.9.1	Concepto.....	44
2.9.2	Capacidad.....	45
2.9.3	Constitución de la Compañía.....	45
2.9.4	Capital y acciones.....	46
2.4	VARIABLES.....	47
2.4.1	Variable independiente.....	47
2.4.2	Variable dependiente.....	47
2.5	IDEA A DEFENDER.....	47
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		48
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.....	49
3.4.1	Métodos de investigación.....	49
3.4.2	Técnicas de investigación.....	50
3.4.3	Instrumentos de investigación.....	51
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
3.5.1	Población de estudio.....	51
3.5.2	Muestra de estudio.....	52
3.6	RESULTADOS.....	52
3.6.1	Resultados de la entrevista aplicada al gerente Administrativo de la empresa MOCEPROSA S.A.....	53
3.6.2	Análisis e interpretación grafica de resultados obtenidos al aplicar la encuesta al personal de MOCEPROSA S.A.....	56
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		64
4.1	TÍTULO.....	64
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	64

CONCLUSIONES.....	193
RECOMENDACIONES.....	200
BIBLIOGRAFÍA .....	201
ANEXOS .....	203

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de auditoría .....	23
Figura 2. Procedimiento reunión de apertura.....	24
Figura 3. Ejecución de la auditoría .....	24
Figura 4. Informe y seguimiento de la auditoría.....	30
Figura 5. Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	43
Figura 6. Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorización de los hallazgos.....	25
Tabla 2. Contenido del informe de auditoría .....	31
Tabla 3. Conceptos de calidad .....	34
Tabla 4. Total de empleados MOCEPROSA S.A .....	52
Tabla 5. Conocimiento del Sistema de Gestión.....	56
Tabla 6. Conocimiento de la existencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa .	57
Tabla 7. Conocimiento de la política de Calidad.....	58
Tabla 8. Sociabilización al personal .....	59
Tabla 9. Compromiso de mejora continúa.....	60
Tabla 10. Empoderamiento con el objetivo del sistema de gestión.....	61
Tabla 11. Auditoria de Calidad anteriores .....	62
Tabla 12. Ayuda a evaluar el cumplimiento del SGC .....	63

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo realizar una Auditoría de Calidad en la Empresa Moceprosa S.A periodo 2015, con la finalidad de evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento que tiene el Sistema de gestión de calidad con la Norma ISO 9001:2015, para esto se aplicó el método deductivo al usar la Norma ISO y la Normativa legal de la institución; se evaluó los procesos mediante la observación directa, listas de verificación, entrevistas y encuestas al personal administrativo y de servicios; se detectaron hallazgos como los objetivos de calidad no se han comunicado a todo el personal por lo que el personal no está consciente del efecto de incumplir los requisitos del SGC evitando alcanzar eficacia en el mismo, no se controla en su totalidad el uso de la infraestructura y el entorno donde se operan los procesos, al planificar las auditorías internas la empresa no verifica la conformidad con los requisitos de la norma; mediante la propuesta se recomienda una socialización a todo el personal del SGC en donde se proporcione la información y el adecuado manejo del mismo de forma que se evaluará cada proceso en base a la normativa, colocar en lugares visibles la política de calidad, crear planificación de capacitación constante, lo cual ayudará para una futura Certificación Internacional.

**PALABRAS CLAVES:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<AUDITORÍA DE CALIDAD> <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD> <EFICACIA>  
<NORMAS ISO 9001:2015> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Lcdo. Fermín Andrés Haro Velastegui  
**DIRECTOR DEL TRIBUNAL**

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation is to conduct a Quality Audit at Moceprosa S.A in 2015, in order to evaluate the effectiveness and degree of compliance of the Quality Management System with ISO 9001:2015; for this reason the deductive method was applied using the ISO Standard and the legal regulations of the institution; the processes were evaluated through direct observation, checklist, interviews and surveys of administrative and service personnel; findings were identified as quality objectives that have not been communicated to all staff; for this reason the staff are not aware of the effect of meeting the requirements of the GSC by avoiding its efficiency; the use of the infrastructure and the environment in which the processes are operated are not controlled in entirety, when planning the internal audits, the company does not verify the conformity of the requirements; through the proposal, it is recommended: socializing with all the personnel the GSC where the information is provided and the proper management of the same; the way in which each process will be evaluated on the basis of the regulations; placing quality policy in visible places, creating constant training planning, this will help for a future International Certification.

**KEYWORDS:** ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES, QUALITY AUDIT, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, EFFECTIVENESS, STANDARDS ISO 9001:2015, RIOBAMBA (CANTON)



## INTRODUCCIÓN

La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio o producto para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad. La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

La norma ISO 9001:2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. ISO (Organización Internacional de Estandarización) es una entidad que reúne a representantes de diversos países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación. Una auditoría de calidad permite evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos definidos en el manual de la calidad, en el manual de procedimientos y en la norma adoptada, para detectar aquellas áreas o actividades que no cumplen los criterios establecidos y si estas disposiciones se llevan a cabo de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos. En la Empresa Moceprosa S.A al igual que en las demás empresas productoras del país han implementado un Sistema de Gestión de la Calidad por Procesos, con lo que se ha contribuido a mejorar y organizar los procesos existentes.

Para la ejecución de este trabajo de investigación se ha partido de la fundamentación teórica que lo sustenta, en la elaboración se realizó un trabajo de campo en donde pudimos verificar la situación de cada proceso que se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, se analizó los documentos y registros que respaldan su funcionamiento también nos sirvió de soporte las entrevistas a los responsables de cada proceso se pudo detectar hallazgos y oportunidades de mejora.

El presente trabajo se ha desarrollado en 4 capítulos, en el problema se encuentran los antecedentes previos para su ejecución, dentro del marco teórico se manifiestan todos los conceptos y definiciones en los que se basó el trabajo investigativo, en el marco metodológico se utilizaron procedimientos y técnicas desde la observación en la visita previa hasta la realización de encuestas entrevistas para obtener un resultado, y por último dentro del marco propositivo se encuentra la ejecución en sí de la auditoría con el fin de emitir un informe en el que se establezcan conclusiones y recomendaciones para que se realice un plan de acción y poder corregir en poco tiempo los hallazgos detectados.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“MOCEPROSA S.A” es una sociedad que comienza en febrero 2007, se encuentra en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, contando con su planta de producción y bodegas de almacenamiento ubicadas en el parque industrial con 49 trabajadores, las cuales están construidas cumpliendo con los requerimientos de ley para el funcionamiento de una empresa de este tipo.

Desde sus inicios se ha mantenido a la vanguardia en el diseño y procesamiento de alimentos instantáneos y fáciles de preparar a base de cereales extruidos, ofreciendo dentro de su stock de productos harinas pre cocidas de maíz, mezcla trigo-maíz pre cocida y mezcla pre cocida con vitaminas y minerales, posicionándose poco a poco en el mercado ecuatoriano gracias al precio justo de sus productos.

La empresa “MOCEPROSA S.A.” tiene como problema principal el no ofrecer productos bajo las condiciones que indican las normas ISO de tal modo que no es competitivo en el mercado para expandirse nacional e internacionalmente como está planteado en sus objetivos.

- El personal administrativo como operativo desconoce los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos en la norma ISO 9001:2015, por lo que omite las ventajas que esta ofrece.
- Dentro de la empresa “MOCEPROSA S.A.” existe una falta de comunicación de los objetivos de calidad que esta organización persigue.
- La empresa no cuenta con una infraestructura bajo condiciones controladas, para la correcta entrega y distribución del producto final a sus clientes.

De persistir los problemas detectados la empresa no logrará la consecución de los objetivos empresariales, al no contar con la información oportuna, veraz y confiable que permitan a los directivos tomar acciones correctivas ante los problemas detectados por lo que es necesario un estudio profundo de las causas que están generando los problemas.

La presente investigación permitirá detectar posibles errores de la empresa y sus consecuencias, para emitir conclusiones y recomendaciones mediante un informe.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera la auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015; permite mejorar los estándares de calidad?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Delimitación de acción: Auditoría de Calidad

Delimitación espacial: Empresa “MOCEPROSA S.A”

Delimitación temporal: Año 2017

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La Auditoría de Calidad es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance al que se cumplen los criterios de auditoría donde su objetivo es evaluar la suficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, donde sea posible, las razones.

Por esta razón la ejecución del tema propuesto se justifica a través de cuatro enfoques:

- La justificación teórica radica en la utilización de fuentes bibliográficas, digitales, documentos, leyes que contengan las bases teóricas y conceptuales que fundamentan la construcción del marco teórico de la investigación.
- El desarrollo de la investigación se justifica mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permite la obtención de fuentes de información necesaria y precisa que guíen el proceso metodológico a ser aplicado.
- Se justifica por el aspecto práctico porque al terminar dicha investigación se obtendrán resultados donde se logre obtener un informe producto de la auditoría que contenga recomendaciones y conclusiones para que la empresa mejore la producción tomando decisiones oportunas para corregir los problemas detectados.
- En el enfoque académico se realizará una retroalimentación de las cátedras impartidas a lo largo de la carrera, las mismas que servirán de guía para la aplicación de la auditoría de calidad y a su vez ayudará a futuros investigadores para guiar el trabajo investigativo.

## **1.3 OBJETIVO**

### **1.3.1 Objetivo general**

Realizar una auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015; que permita mejorar los estándares de calidad.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar las teorías y conceptos de diferentes autores relacionados con la auditoría de calidad con la finalidad de construir el marco teórico adaptándolos a las necesidades del trabajo de titulación.
- Establecer métodos, técnicas e instrumentos que permitan recoger la información para el desarrollo de la investigación aplicando las ISO 9001:2015
- Ejecutar la auditoría de calidad en todas sus fases, para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones, que contribuya a la mejora del sistema de calidad.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos**

##### **Antecedentes investigativos**

Para realizar el trabajo de investigación ha sido necesario conocer la existencia de trabajos anteriores en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, donde se halló algunas tesis que tiene concordancia con el tema planteado.

Título: Auditoría de Calidad aplicada al Departamento de Talento Humano y su incidencia en el mejoramiento del desarrollo organizacional en la Empresa RIPCONCIV Construcciones Civiles Cía. Ltda., cantón Quito, provincia Pichincha, período primer trimestre 2012

Autor(es): Aucancela Quinteros Johana Rina

Fecha de publicación: 2013

##### **CONCLUSIONES**

1. La Institución cuenta con un Manual de Calidad y el Departamento de Talento Humano mantiene su Manual de procedimientos; pero estos no están siendo correctamente aplicados por el personal en el desempeño de las actividades.
2. La ausencia de Auditorías de Calidad periódicas a la empresa y sus departamentos, impiden determinar sus desviaciones o deficiencias, lo cual impide la oportuna toma de decisiones y retrasa el proceso de certificación ISO 9001:2008, objetivo a conseguirse hasta el año 2014.

3. Mediante la aplicación de pruebas de auditoría de calidad, diagramas de flujo, indicadores de gestión de calidad y demás procedimientos aplicados al Dpto. de Talento Humano se determinaron una serie de hallazgos (debilidades), resumidos en el Informe de Auditoría, que impiden el óptimo desempeño de las actividades en las áreas auditadas.
4. El deficiente desempeño del personal del departamento de Talento Humano y otras áreas conexas de trabajo, retrasan el desarrollo a nivel departamental y organizacional; e impiden el desempeño y crecimiento individual.
5. La empresa no ha identificado indicadores de gestión y de calidad para el departamento de Talento Humano lo que impide la medición de su desempeño.
6. La empresa tiene diseñado diferentes herramientas documentales para el manejo de información y generación de documentación como parte del Sistema de Calidad del Talento Humano, sin embargo, se evidencia la falta de herramientas para la gestión de otras actividades de gran importancia.

**Título:** “Aplicación de una auditoría de gestión calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda., ubicada en la parroquia matriz del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”

**Autor(es):** Hinojosa Vaca Ana Paola - Lozano Obaco Gabriela de los Ángeles

Fecha de Publicación: 2014

## **CONCLUSIONES**

Durante el desarrollo de la Auditoria de detecto varias deficiencias en cuanto a los servicios prestados y el persona con el que cuenta la cooperativa pueden ser corregidas con las recomendaciones emitidas a las áreas que impiden que se preste un servicio eficiente.

1. No se cumplieron todos los objetivos

Conclusión: Debido a la falta de capacitación y motivación por parte del gerente hacia el personal, lo cual impide a que todos se comprometan con la institución

2. Mala Distribución de funciones

Conclusión: No se hace cumplir los manuales de funciones establecidos en las áreas por lo que las actividades a realizarlas en diferentes áreas la realiza una sola persona.

3. Mala Comunicación

Conclusión: Mala comunicación entre las áreas al momento de realizar cambios cuanto a procesos, procedimientos e información que solicite el cliente.

4. Falta de Capacitación al personal

Conclusión: No conocen normas ni reglas de cómo atender a los clientes, ni saber solucionar el problema de los mismos

5. Falta de control en los procesos del personal

Conclusión: No existe un control eficiente de procesos por parte de gerencia ni de las jefaturas, existe un abuso conlleva a que el trabajo no sea eficiente lo que puede provocar encubrimientos entre personal

6. Falta del departamento de Recursos Humanos

Conclusión: No existe una persona que cumpla el perfil para el cargo, es una de las razones para que existe ineficiencia del personal

7. Incumplimiento de políticas y requisitos

Conclusión: El personal no cumple con lo establecido en el manual de crédito ni requisitos solicitados, falta de control por parte de la jefatura

**Título:** Auditoría de Calidad para el servicio postal Express Mail en la Sucursal Carchi de la Empresa Pública de Correos del Ecuador.

**Autor(es):** Viviana Jakeline Aguilar Montalvo

Fecha de Publicación: 2014

## **CONCLUSIONES**

- El marco teórico dentro del presente trabajo investigativo es de gran importancia, ya que mediante la recolección de la información teórica científica se estableció cada uno de los requerimientos necesarios para lograr el cumplimiento del trabajo investigativo.
- Los conceptos recolectados, las técnicas y principalmente los juicios emitidos por conocedores del tema permitieron realizar un trabajo sustentado en teoría de profesionales.
- La metodología y técnicas usadas fueron efectivas para lograr obtener información importante, misma que permitió elaborar un diagnóstico inicial de la institución objeto de estudio, además los criterios emitidos por los dueños del proceso permitieron conocer como se está prestando el servicio actualmente y el nivel de satisfacción por parte del usuario. Además la metodología permitió el desarrollo lógico del trabajo, ya que paso a paso se fue construyendo la propuesta de auditoría de calidad.
- El desarrollo de la auditoría se enfocó en el análisis del servicio de EMS dentro de la empresa de Correos Carchi, para lo cual se diseñó un modelo con el cual se desarrolla una auditoría de calidad para el servicio antes mencionado. Este trabajo tiene como finalidad analizar el sistema actual, y lograr que mediante el estudio se identifique posibles fallas en las cuales se puedan desarrollar ajustes para lograr su mejora.
- Los principales aspectos analizados fueron el sistema de calidad establecido, mismo que no se fundamenta en las normas ISO 9001:2008, se aplica normas de la Unión
- Postal Internacional, pero no se evidencia el manejo y control de la calidad del servicio mediante el establecimiento de documentación.
- Se analiza el tiempo del servicio, se encuentra en un tiempo promedio de 5 días, el objetivo es llegar a 2 días para cumplir con estándares.
- Se proponer mayor capacitación y sobre todo la implementación de la gestión por procesos, para realizar controles de actividades que permitirán el análisis estadístico constante de las actividades involucradas.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría**

(Bureau Veritas Formación, 2010), al referirse a la auditoría indica que: “Es un 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”. (pág. 208)

(Arens, Elder, & Beasley, 2007), define a la auditoría como la “acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”. (pág. 4)

La auditoría es un examen crítico y sistemático que realiza una persona independiente con el fin de examinar actividades que puedan revisar y evaluar la gestión efectuada en cualquier entidad sea pública como privada.

#### **2.2.1.1 Clases de auditoría**

Según (Rodríguez, 2009) clasifica a la auditoría en cuatro categorías:

##### 1. Por su aplicación

Interna.- Realiza una evaluación independiente de tipo financiero administrativo legal otro dentro de un organismo social

Externa.- Efectúa una evaluación de tipo financiero administrativo y otro con la opinión externa de carácter independiente

## 2. Numérica

Financiera.- Realiza una evaluación y verificar las operaciones que han dado lugar a estados financieros y emitir un dictamen que muestre si presentan razonablemente la situación financiera de una empresa

Fiscal.- Verifica el cumplimiento y obligaciones tributarias de acuerdo con la normatividad así como de las tesorerías estatales y municipales del IMSS Infonavit

## 3. No numérica

Operacional.- Revela irregularidades y desviaciones en cualquiera de los elementos examinados dentro de la organización que afectan el desarrollo

## 4. De las operaciones

Administrativa.- Descubre deficiencias e irregularidades en las funciones administrativas en áreas funcionales identificando las oportunidades para mejorar y formular recomendaciones prácticas para aprovechar oportunidades.

Informática.- Realiza la verificación y aseguramiento de que las políticas y procedimientos establecidos para el manejo y uso adecuado de la tecnología de informática en empresa se lleva a cabo de una manera oportuna y eficiente.

De calidad.- Realiza la evaluación tanto de la calidad del bien o servicio como la del proceso productivo con base en las normas establecidas.

Social.- Proporciona información objetiva exacta y completa sobre el comportamiento social de una empresa.

Legal.- Examina operaciones de diversa naturaleza en una entidad o dependencia para determinar si se ha observado el cumplimiento de disposiciones legales aplicables leyes reglamentos decretos circulares. (pág. 185)

### **2.2.2 Auditoría de calidad**

(Bureau Veritas Formación, 2010), al referirse a la auditoría de calidad manifiesta que: “Es el proceso que se utiliza para demostrar la conformidad de los productos y/o servicios de la organización y para medir el funcionamiento y eficacia del sistema de gestión de calidad en la empresa” (pág. 207)

(Bureau Veritas Formación, 2010), manifiesta que “En la ISO 8402 se define a la auditoría de calidad como un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de la 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”. (pag.25)

La auditoría de calidad es un examen crítico y sistemático que realiza una persona independiente con el fin de examinar actividades y resultados que se relacionan a la calidad conforme a la norma ISO para verificar si los procedimientos cumplen con los objetivos establecidos.

#### **2.2.2.1 Objetivos de auditoría de calidad**

Bureau Veritas Formación (2010) señala:

- Estudiar los documentos del sistema para determinar si se ajustan a las normas de referencia correspondientes
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales
- Establecer el nivel de cumplimiento de los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad
- Verificar que todos los departamentos y niveles de la organización sigan los procedimientos y procesos establecidos
- Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permite alcanzar los objetivos de la calidad de la empresa

- Proponer las acciones correctivas y de mejora necesarios para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos
- Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestre que no son sólo los adecuados para el desarrollo de la empresa
- Prevenir la repetición de los problemas
- Identificar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión de la calidad. (pág. 212)

El objetivo principal de la auditoría de calidad es comprobar si las actividades se están cumpliendo acorde a los procedimientos con el fin de detectar posibles problemas aportando acciones correctivas que ayuden al desarrollo de la organización.

#### **2.2.2.2 Importancia de la realización de una auditoría de calidad**

(Bureau Veritas Formación, 2010), manifiesta que: En consecuencia las auditorías de calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La adecuación del sistema de gestión de calidad de una organización a una norma de referencia específica o estándar
- La conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación manual de calidad manual de Procedimientos especificaciones de compra
- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización y de las medidas correctivas o preventivas adoptadas

Hay que tener en cuenta no obstante que la filosofía de los sistemas de gestión de la calidad está basada en la prevención más que en la detección de problemas y por ello debemos dar mayor importancia a detectar pronto el problema, conocer la profundidad del problema y descubrir la causa del problema. (pág. 212-213)

### 2.2.2.3 Participantes de una auditoría de calidad

(Bureau Veritas Formación, 2010), indica que son tres los que participan en una auditoría de calidad: cliente, auditor y auditado. Conviene diferenciar claramente cada uno de ellos, ya que en ocasiones pueden llegar a coincidir.

#### 1. Cliente

El cliente es la persona u organización que solicita una auditoría

Funciones del cliente

- Definir los objetivos de la auditoría
- Determinar las normas de referencia a utilizar
- Seleccionar y contratar al personal auditor
- Determinar el periodo de duración de la auditoría
- Colaborar en todo momento con el auditor

#### 2. El auditor

Es la persona cualificada para realizar auditorías de calidad. Para cada auditoría, el auditor debe estar autorizado para esa auditoría en particular.

Funciones del auditor

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la auditoría
- Planificar y ejecutar la auditoría
- Informar al auditado acerca del plan de auditoría
- Elaborar el informe final de no conformidad
- Verificar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas a raíz del informe
- Conservar los documentos y registros de la auditoría o entregarlos para su conservación en poder del auditado respetando la confidencialidad.

#### 3. Auditado

Es la Organización o entidad sobre la cual se realiza la auditoría

Funciones del auditado

- Nombrar a un interlocutor entre el auditorio y el cliente

- Disponer de los medios suficientes para la ejecución de la auditoría y ponerlos alcance del auditor (pág. 217-221)

Los participantes de la auditoría de calidad son: el cliente, el auditor y el auditado estos tres involucrados son parte fundamental en la planificación de la auditoría porque deben mantener una estrecha relación para el cumplimiento de los objetivos y que esta se lleve a cabo.

#### **2.2.2.4 Fases de la auditoría de calidad**

Según (Arter, 2003) La auditoría puede dividirse en cuatro fases:

1. La fase de preparación comienza con la decisión de realizar una auditoría. Comprende todas las actividades desde la selección del equipo hasta la recogida de información in situ.
2. La fase de ejecución comienza con la reunión inaugural in situ y comprende la recogida de información y el análisis de dicha información. Normalmente, se consigue mediante entrevistas, observando las actividades, y examinando artículos y registros.
3. La fase de información abarca la traducción de las conclusiones del equipo auditor a un producto tangible. Incluye la reunión final con los recién auditados y la publicación del informe formal de la auditoría.
4. La fase de cierre se refiere a las acciones resultantes del informe y la documentación de todo el esfuerzo auditor. Para auditorías que resulten en la identificación de algunos puntos débiles, la fase de cierre puede incluir el seguimiento y evaluación de las acciones posteriores realizadas por otros para arreglar el problema y evitar su repetición. A esto se le llama acción correctora. La auditoría y la acción correctora son sistemas separados pero relacionados. A veces, los auditores vigilan la acción correctora. Otras veces, no. (pág. 35)

### **2.2.3 Normatividad de la auditoría de gestión**

#### **2.2.3.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**

Según (Mantilla, 2009) Las normas de auditoría generalmente aceptadas se relacionan con las cualidades profesionales del contador público, con el empleo de su buen juicio en la ejecución de su examen y en su informe referente al mismo. Las normas de auditoría son las siguientes:

##### **1. NORMAS PERSONALES**

- a) Entrenamiento técnico y capacidad profesional.- El examen debe ser ejecutado por personas que tengan entrenamiento adecuado y estén habilitadas legalmente para ejercer la contaduría pública.
- b) Independencia mental.- El contador público debe tener independencia mental, en todo lo relacionado con su trabajo, para garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.
- c) Cuidado y diligencia profesional.- En la ejecución de su examen y en la preparación de sus informes, debe proceder con diligencia profesional

##### **2. NORMAS RELATIVAS A LA EJECUCION DEL TRABAJO**

- a) Planeación y supervisión.- El trabajo debe ser técnicamente planeado y debe ejercerse una supervisión apropiada sobre los asistentes, si los hubiera
- b) Estudio y evaluación del control interno.- Debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en el como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de la auditoría.
- c) Obtención de evidencia.- Debe obtenerse evidencia válida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría, con el propósito de allegar bases razonables por el otorgamiento de un dictamen sobre los estados financieros a su revisión.

### 3. NORMAS RELATIVAS A LA RENDICION DE INFORMES

- a) Presentación conforme a principios.- Siempre que el nombre de un contador público sea asociado con estados financieros, deberá expresar de manera y equívoca la naturaleza de su relación contra los estados. Si practica un examen de ellos, el contador deberá expresar claramente el carácter de su examen, su alcance y su dictamen profesional sobre lo razonable de la información contenida en dichos estados financieros
- b) Uniformidad en aplicación de principios.- El informe debe contener indicación sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados
- c) Razonabilidad en las revelaciones.- El informe debe contener indicación sobre si tales principios han sido aplicados de manera uniforme en el periodo corriente en relación con el periodo anterior
- d) Opinión, relación con los estados, salvedades, abstención de opinión y opinión adversa.- Cuando el contador público considere necesario expresar salvedades sobre algunas de las informaciones genéricas, deberá expresarles de manera clara inequívoca, indicando a cual de tales afirmaciones se refiere y los motivos e importancia de la salvedad en relación con los estados financieros tomados en conjunto. Cuando el contador público considere no estar en condiciones de expresar un dictamen sobre los estados financieros tomados en conjunto deberá expresarlo explícita y claramente (pág. 54-55)

#### **2.2.4 Control interno**

Según (Rodríguez, 2009) define al control interno como un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra perdida fraude o ineficiencia promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos apoyar y medir la eficiencia eficacia de esta y medir la eficiencia de operación de todas las áreas funcionales de la organización.

### 2.2.4.1 Principios del control interno

En una serie de principios cuya aplicación es indispensable para lograr un control internacional la aplicación de accionar del control interno debe fundamentarse en principios de acuerdo con Perdomo Moreno son los siguientes:

1. Separación de funciones de operación custodia y registro
2. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación es decir en cada operación de la organización debe intervenir 2 personas cuando menos.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
4. El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad

Los procedimientos de comprobación y control interno varían en cada organización a continuación se indican diversos principios básicos de control interno e incluye los siguientes

- Debe fijarse la responsabilidad sinopsis de una delimitación exacta de esta el control será ineficiente
- El registro y las operaciones deben estar separados
- Deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud con el fin de asegurarse de que las operaciones del registro se realiza en forma exacta
- Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento
- Si es posible debe haber rotación entre los de empleos asignados a cada puesto este reduce las posibilidades de cometer un fraude E indica la adaptabilidad de un empleado
- Las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto deben asignarse por escrito
- Los empleados que maneja valores deben afianzarse la fianza protege a la empresa y actúa como disuasivo psicológico en el empleado

- No hay que exagerar las ventajas de un método de contabilidad y a que éste no sustituye sistema de control interno
- Debe hacer uso del equipo electrónico siempre que esto sea factible pues facilita las operaciones fomenta la división del trabajo y puede reforzar el control interno.(pág. 48-54)

#### **2.2.4.2 Método COSO I**

Según (Mantilla, 2009) manifiesta que hace más de un década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control – Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones que ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. (Pág. 3)

#### **2.2.4.3 Componentes del Control Interno**

Según (Blanco, 2012), menciona que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados al proceso de administración. Los componentes son:

##### **1. Ambiente de Control**

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.
- Compromiso por la competencia. La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que define el trabajo del individuo.
- Filosofía y estilo de operación de la administración. Esto comprende un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros; y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.
- Estructura organizacional. Esto provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.
- Asignación de autoridad y responsabilidad. Este factor incluye la manera como se asigna la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización.
- Políticas y prácticas de recursos humanos. Esto se relaciona con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediabiles.

## 2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar

cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

### 3. Sistemas de información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reporte externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal tiene la responsabilidad del control y deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Debe tener un medio de comunicar la información significativamente con las partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

### 4. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se da a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones incluyen un rango de actividades diversas, como: aprobación, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

## 5. Supervisión y seguimiento de los controles

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. Esto se logra mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. (Pág. 198- 200)

### 2.2.4.3 Métodos de evaluación

Según la (CGE, 2009) los métodos para la evaluación del control interno son diversos, pero los más conocidos son los siguientes:

- Cuestionarios

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

- Flujo gramas

Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

- Descriptivo o Narrativo

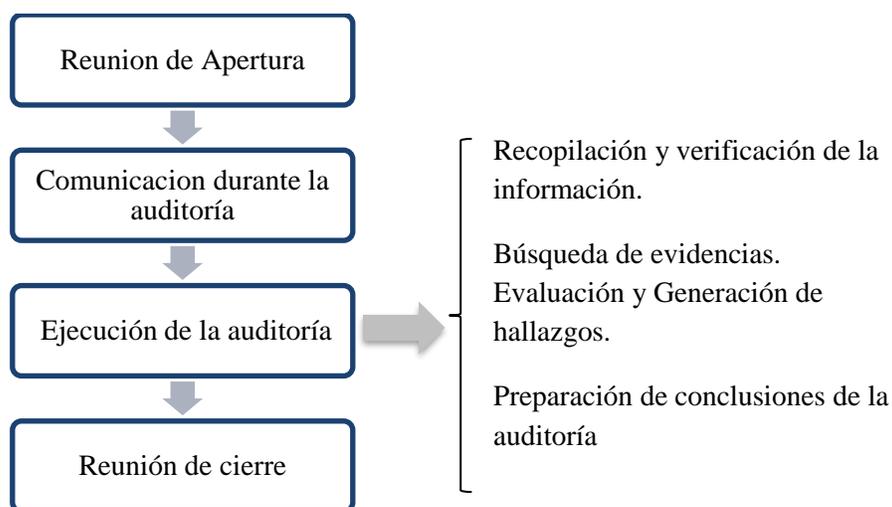
Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que interviene en el sistema. El revelamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

- Matrices

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- Evaluación colateral de control interno.

### 2.2.5 Proceso de auditoría



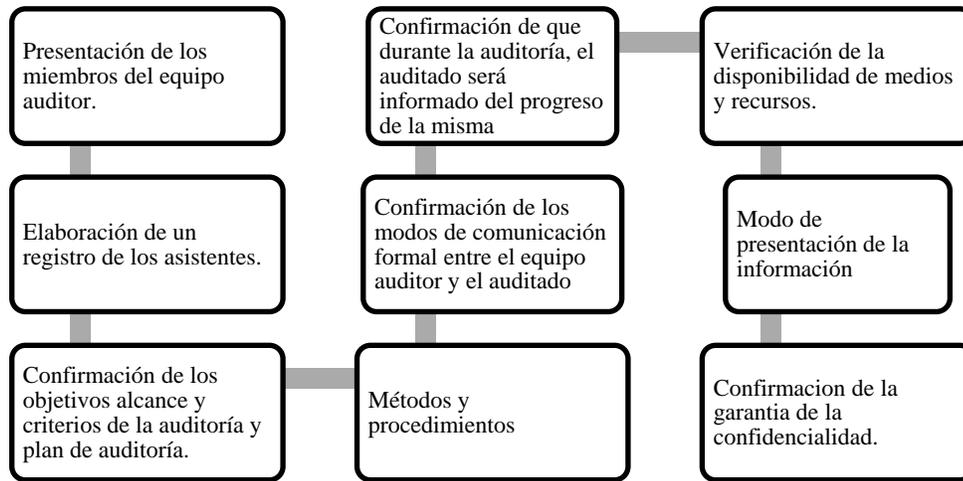
**Figura 1.** Proceso de auditoría

**Fuente:** Bureau Veritas Formación. (2010)

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

#### 2.2.5.2 Reunión de apertura

(Bureau Veritas Formación, 2010), menciona que “esta reunión suele celebrarse como primer acto que inaugura la agenda de la auditoría” (pág.311)

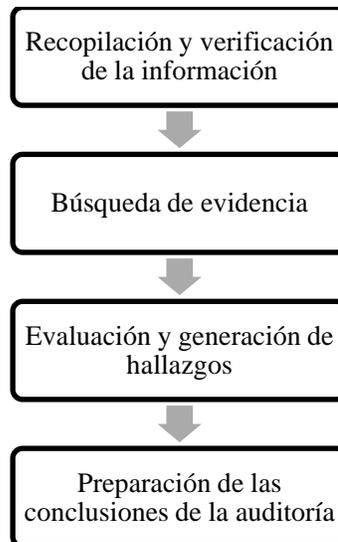


**Figura 2.** Procedimiento reunión de apertura

**Fuente:** Bureau Veritas Formación. (2010)

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### 1.2.5.3 Ejecución de la auditoría



**Figura 3.** Ejecución de la auditoría

**Fuente:** Bureau Veritas Formación. (2010)

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Recopilación y verificación de la información**

Según (Bureau Veritas Formación, 2010), la recopilación y verificación de la información durante el proceso de auditoría, se debe recopilar, mediante un muestreo adecuado, la información pertinente para cubrir los objetivos, el alcance y los criterios de la misma, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. (pág.316)

### **Búsqueda de evidencia**

(Bureau Veritas Formación, 2010), explica que para verificar el cumplimiento real de los requisitos de la norma y del sistema, es necesario realizar una búsqueda de evidencias objetivas. Las evidencias deberán ser evaluadas siguiendo los criterios de auditoría previamente definidos, hasta llegar a obtener los hallazgos y posteriores conclusiones de la auditoría. Las no conformidades y las evidencias de la auditoría que las apoyan, deberán revisarse con el auditado, debiendo mantener un registro de ello. (pág.317)

### **Evaluación y generación de hallazgos**

Según (Bureau Veritas Formación, 2010) “una vez que el auditor ha llegado a la conclusión objetivo de que existe un incumplimiento con respecto a lo establecido en el sistema o norma de referencia, deberá documentarlo y elaborar una nota de no conformidad o desviación”. (pág. 317)

**Tabla 1.** Categorización de los hallazgos

Categorización de los hallazgos	
En general se suele establecer tres categorías distintas de no cumplimiento	
No conformidad	Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del sistema de gestión de calidad, de las especificaciones del cliente u otras que pueden afectar directamente a la calidad del producto o servicio y que por

	<p>tanto, debe ser solucionado inmediatamente.</p> <p>Ejemplo: No se ha podido comprobar la existencia de declaraciones documentadas de una política de calidad.</p>
Desviación	<p>Incumplimiento de un requisito, bien sea de la norma, del sistema de gestión de calidad, de las especificaciones del cliente u otras, que no afecten directamente a la calidad de producto. Son fallos aislados, no sistemáticos, que han de ser solucionados, pero que no requieren que se haga inmediatamente.</p> <p>Ejemplo: Se ha detectado que uno de las calibres no está identificado tal como establece el procedimiento de calibración del equipo de trabajo.</p>
Observación	<p>Hallazgo que no incumple requisito de la norma, o del cual no se tiene evidencia objetiva, pero que implica un alto riesgo futuro. Sería un indicativo de malas prácticas.</p> <p>Ejemplo:</p>

	Se ha detectado algunos documentos del sistema de calidad con errores en su paginación.
--	---

**Fuente:** Bureau Veritas Formación. (2010). *El Auditor de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### **Atributos de los hallazgos.**

Según (Maldonado, 2011) menciona a continuación los siguientes atributos:

- **Condición**

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

- **Criterio**

Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

Criterios típicos:

1. Disposiciones por escrito.
2. Sentido común.
3. Experiencia del auditor.
4. Opiniones independientes de expertos.
5. Instrucciones verbales.
6. Experiencias administrativas.

Objetivos o políticas generales expresados verbalmente.

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o externos, es necesario tener en mente que este debe tener sentido, ser lógico y suficientemente convincente para el lector.

- Causa

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector. Las causas pueden ser:

Causas típicas:

1. Falta de capacitación.
2. Falta de comunicación.
3. Falta de conocimiento de los requisitos.
4. Negligencia o descuido.
5. Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas.
6. Falta de recurso humano, materiales o financieros.
7. Falta de delegación de autoridad.

- Efecto

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada, normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. El efecto es especialmente para el auditor en los casos que quiera persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. Siempre cuando se posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. El efecto puede ser:

Efectos típicos

1. Uso ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.
2. Pérdida de ingresos potenciales.
3. Violación de disposiciones generales.
4. Inefectividad en el trabajo.
5. Gastos indebidos, etc. (Págs. 69-74)

### **Preparación de las conclusiones de la auditoría**

(Bureau Veritas Formación, 2010), define que una vez auditadas todas las áreas, y antes de la reunión del cierre, el equipo auditor deberá realizar una puesta en común de la información obtenida con el fin de:

- Revisar los hallazgos
- Acordar las conclusiones de la auditoría.
- Preparar recomendaciones.
- Comentar el seguimiento de la auditoría, si así se ha definido en el plan de la misma.(pág.321)

#### **2.2.5.4 Reunión de cierre**

(Bureau Veritas Formación, 2010), explica que la reunión de cierre, formaliza la clausura de la auditoría en las dependencias de la empresa auditada. Deberá ser presidida por el líder del equipo auditor y a ella asistirá en principio, los mismos miembros que fueron convocados a la reunión de apertura, es decir, los componentes del equipo auditor y los representantes de la empresa y áreas auditadas.

Según sea apropiado, se debe explicar lo siguiente al auditado:

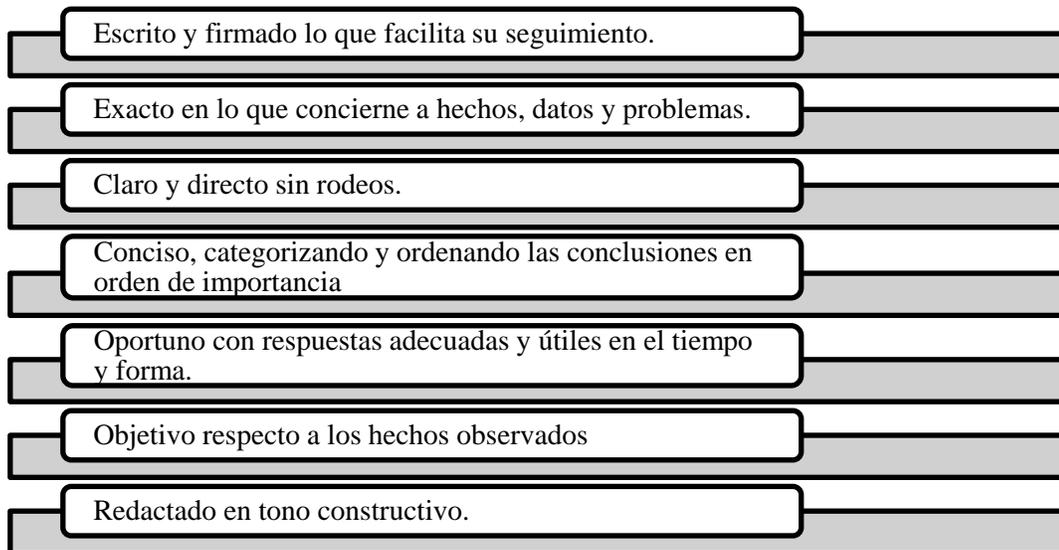
- La razón alcance y criterio de auditoría.
- El método de reporte.

- El proceso de manejo de hallazgo de auditoría y las posibles consecuencias.
- Presentación de los hallazgos y conclusiones de auditoría de manera tal que sean comprendidas y reconocidos por la gerencia del auditado.(pág. 321)

Al finalizar la auditoría y antes de elaborar el informe definitivo es necesario mantener una reunión con los auditados. El objetivo es presentar al responsable o responsables del área auditada todas las no conformidades detectadas, con el fin de que se comprendan los resultados de la auditoría.

### 2.2.5.5 Informe y seguimiento de la auditoría

(Bureau Veritas Formación, 2010), indica que el informe es el producto final de la auditoría; su elaboración refleja los resultados de la fase de ejecución. Cada informe debe identificarse de manera única, de forma que se puede relacionar fácilmente con el programa de auditoría. Los informes deberán cumplir ciertos requisitos como:



**Figura 4.** Informe y seguimiento de la auditoría

**Fuente:** Bureau Veritas Formación. (2010)  
**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

## Contenido del informe de auditoría

**Tabla 2.** Contenido del informe de auditoría

Contenidos	
Generales	Objetivos Alcance de la auditoría Identificación del cliente de la auditoría. Identificación del líder del equipo auditor. Fecha y lugar donde se realizaron las actividades de auditoría. Criterios establecidos en auditoría Hallazgos y conclusiones de la auditoría
En caso apropiado	Plan de auditoría. Lista de representantes del auditado. Resumen del proceso de auditoría. Confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría. Áreas no cubiertas, aunque se encuentre fuera del alcance de la auditoría. Opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. Recomendaciones para la mejora. Planes de acción de seguimiento acordado, si los hubiera. Declaración sobre la naturaleza confidencial de los contenidos. Lista de distribución del informe de auditoría.

**Fuente:** Bureau Veritas Formación. (2010)

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### **2.2.6 Archivos de auditoría**

(Dávalos, Diccionario Contable y más, 1990), en su enciclopedia expone que “de manera general este archivo está constituido por los papeles de trabajo elaborados u obtenidos por el autor. Se clasifican, tanto física como teóricamente en dos categorías: la primera, se denomina “archivo corriente”, y la segunda, “archivo permanente”. (pág. 69)

#### **Archivo de corriente**

(Dávalos, 1990), en su enciclopedia manifiesta que el “archivo corriente” de auditoría, se halla constituido por los papeles de trabajo anuales que contiene la labor desarrollada y las evidencias obtenidas por el auditor en el curso de su examen en un organismo y período determinado, cuya custodia y conservación tiene el carácter de confidencial. De manera general, el archivo corriente incluye un ejemplar del programa de auditoría aplicado, en el cual se hace referencia, en forma simultánea, a los papeles de trabajo, mediante signos y marcas convencionales, pues tal programa contiene el alcance y las evidencias de la auditoría practicada, así como los campos introducidos durante la ejecución de su labor en el campo y materia de sus examen. (pág. 69)

#### **Archivo permanente**

(Dávalos, 1990), en su enciclopedia cita que el contiene la documentación elemental de la información obtenida en un trabajo de auditoría y que se considera útil para la ejecución de exámenes posteriores, con el propósito de contar con una fuente de datos permanentes sobre la naturaleza y objetivos del ente examinado, evitando la pérdida de tiempo y la duplicación de esfuerzos en obtener, cada caso, información sobre el mismo organismo sujeto a control. (pág. 70)

Es explicar la forma en que deben estar estructurados los papeles de trabajo y lo que deben contener dependiendo del tamaño de asignación, estos documentos son elaborados y obtenidos por el auditor los mismos que deben ser archivados de manera lógica.

### **2.2.7 Calidad**

Según (Bureau Veritas Formación, 2010) define a la calidad “es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas. (pág. 209)

La calidad es un conjunto de estándares que posee el producto o servicio con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, también la calidad es la percepción que el cliente tiene.

Según (Camisón, Cruz, & Gonzàles, 2007) Los conceptos que revisaremos aluden tanto al producto como al proceso, al servicio, a la propia empresa o a su sistema de gestión.

**Tabla 3.** Conceptos de calidad

AUTORES	ENFOQUE	ACENTO DIFERENCIAL	DESARROLLO
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, lo mejor. Asimilación con el concepto de lujo. Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada- controlar (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad del Real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos
Deming Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares.	Calidad generada (productos y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad abajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad

Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso.	Calidad Planificada (Sistema).	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente.	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar a superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad del servicio
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

**Fuente:** Camisón, C., Cruz, S., & Gonzàles, T. (2007)

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### **Breve Historia de la calidad**

(Montaño, 2005) concluyó que; A lo largo de la historia la calidad siempre ha estado presente y ha sido muy importante en el desarrollo de la humanidad; en alguna la mala calidad ha sido sancionada drásticamente, como sucedió en el año 1690 a. C., cuando la calidad fue aplicada en el proceso de construcción de viviendas mediante el Código Hammurabi, en el cual la regla núm. 229 establecía:

Si un constructor edifica una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a sus ocupantes, el constructor debe ser ejecutado. En la actualidad no quisiéramos ser

tan drásticos en castigar la mala calidad, pero debemos hacer algo para evitarla. Sin duda la calidad es una expresión del espíritu del individuo, si la persona “siente la calidad desde lo más profundo de su ser”, existe la seguridad de que no habrá nada que impida que todo lo que haga ¡sea de buena calidad!. Hoy en un mundo tan competitivo, la calidad es uno de los elementos positivos que hacen la diferencia entre las compañías líderes de sus seguidores. (págs. 19-21)

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, previniendo problemas desde un principio sería más provechoso que solucionarlos después. La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

### **Control de la calidad**

(Montaño, 2005) considera que el “control de calidad no implica lograr la perfección, implica la producción eficiente de la calidad que el mercado demanda”.(pág. 22)

### **Alcance de la Calidad**

(Lindsay & Evans, 2008) indican que “los tres principios de la calidad total deben sustentarse en una infraestructura organizacional integrada, un conjunto de prácticas administrativas y una serie de herramientas y técnicas que deben trabajar en conjunto, como se sugiere en la siguiente figura”. (pág. 22)

### **Mejora de la Calidad**

(Montaño, 2005) indica que; El propósito de la mejora es establecer un plan de mejoramiento permanente del SGC y las operaciones en general. Cuando se presenten no conformidades es necesario investigar profundamente las causas y esforzarse lo necesario para eliminarlas, de esta manera se evitará que se repitan. (pág. 95)

(Bureau Veritas Formación, 2010) Con el fin de mejorar, se debe:

- Aplicar medidas correctivas a las no conformidades.
- Tomar medidas preventivas para eliminar las causas potenciales de no conformidades. (pág. 6)

### **Satisfacción del Cliente en base a la calidad**

(Montaño, 2005) Establece que “la satisfacción del cliente es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”. (pág. 9)

### **2.2.8 Normas ISO**

#### **Historia de la ISO**

(Origen Normas ISO, 2015) La ISO conocida en español por la Organización Internacional para la Estandarización, se creó por la unión de dos organismos que estaban constituidos por asociaciones nacionales que se dedicaban a la elaboración de estándares.

En concreto, uno de estos organismos fue la “International Federation of the National Standardizing Associations” también conocida como ISA. Aunque se creó en el año 1926, su fundación en Nueva York data del año 1928 y asistieron 14 países. Este organismo desarrolló sus actividades principalmente en Europa, ya que se basaba en un sistema métrico.

El objetivo de este organismo era considerar aquellas áreas que no formaban parte del área de la electromagnética, ámbito que estaba regulado por la ICE (International Electrotechnical Commission) con creación en el 1906.

Hay que destacar que Huber Ruf, un ingeniero de origen suizo, gestionó esta organización con la única ayuda de su familia. Se encargó de la redacción traducción y reproducción de contenido.

En el año 1939, con el comienzo de la Segunda Guerra Mundial intentó que ISA continuara su actividad, pero esta se suspendió cuando la comunicación a nivel internacional llegó a ser nula.

Cuando iba a concluir el año 1944, surge en Londres la UNSCC (United Nations Standards Coordinating Committee) o Comité de Coordinación de Estándares de las Naciones Unidas.

La gestión de la UNSCC se llevó a cabo desde las propias oficinas del ICE, organismo mencionado con anterioridad, el cual ya disponía de una buena reputación a nivel internacional gracias a su secretario Charles Le Maistre, que desde su fundación ya había formado parte de la ICE.

A Charles Le Maistre se le considera el padre de la normalización, se involucró en muchas organizaciones relacionadas con la normalización. Además, como secretario de la UNSCC fue la figura que después de la Segunda Guerra Mundial, propició la fundación del organismo de normalización que hoy conocemos como ISO.

Rondaba el año 1945, durante el mes de octubre en Nueva York tuvo lugar una reunión entre los delegados provenientes de los diversos países que formaban parte de la UNSCC. En ella debatieron sobre el futuro de la normalización a nivel internacional y se acordó una aproximación con ISA, con la finalidad de constituir una organización que provisionalmente se llamaría “International Standards Coordinating Association”.

“El 27 de febrero de 1947 ISO, con sede en Ginebra, comienza oficialmente su actividad”

No fue hasta julio de 1946, cuando en París, ISA y UNSCC decidieron realizar una nueva reunión en octubre de ese mismo año. La reunión tuvo lugar en Londres, en concreto, en el Instituto de Ingenieros Civiles. En dicha reunión participaron los delegados de los diferentes países integrantes tanto de la ISA como de la UNSCC, un total de 65 delegados provenientes de 25 países.

Cuando finalizó esta reunión, ISA se disolvió por dos causas fundamentalmente, debido a ciertas irregularidades y por la inactividad que tuvo durante la Segunda Guerra Mundial. Es en este momento, cuando Le Maistre convoca a los delegados de la UNSCC para que cesara su actividad en beneficio de la nueva organización ISO.

Se puede afirmar que ISA fue el prototipo, como así corroboró ISO durante una conferencia que se celebró en 1977. El 26 de octubre de 1946, concluye esta reunión con la “International Organization for Standardization” como el único organismo de normalización internacional.

En lugar de utilizar IOS, se emplean las siglas ISO. Esto surge tras la realización de un juego con las iniciales de “International Organization for Standardization”, ya que “isos” en griego significa “igual” y se consideró un término más asociado a la normalización.

El 27 de febrero del año 1947 ISO, con sede en Ginebra (Suiza), comienza oficialmente con el desarrollo de su actividad. Dos tercios de los 67 comités que conforman ISO, se basaron en los que existieron en la desaparecida ISA.

Hoy en día la Organización Internacional de Normalización se ha convertido en el principal editor de normas. Se trata de una organización no gubernamental formada por 162 países y 3368 organismos técnicos que velan por la reacción de normas ISO.

Desde su fundación, ya se han elaborado más de 19.500 normas ISO que abarcan casi todos los ámbitos de la fabricación y tecnología. Entre las más populares podemos destacar:

- ISO 9001 para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001 para los Sistemas de Gestión Ambiental.
- ISO 27001 para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 31000 para los Sistemas de Gestión de Riesgos, etc.

## **Definición de ISO**

Según (ISO, 2015) menciona que es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (CSG), y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios

### **Familia NORMAS ISO 9000**

Forman una familia integrada por cuatro diferentes normas elaboradas para auxiliar a las organizaciones, de cualquier tipo y tamaño, en el desarrollo, implantación y operación de sus sistemas de gestión de la calidad, las cuales consisten en:

- ISO 9000:2000. Para describir los fundamentos del sistema de gestión de la calidad y definir la terminología empleada en los sistemas de gestión de la calidad de manera que sea de dominio común el lenguaje utilizado en el ámbito de la calidad.
- ISO 9001:2000. Para especificar los requisitos que deben aplicar todas las organizaciones en sus sistemas de gestión de la calidad para demostrar su capacidad para cumplir los requisitos de sus clientes y los reglamentarios y su propósito de incrementar la satisfacción del cliente.
- ISO 9004:2000. Para proporcionar directrices que se enfocan a incrementar la eficacia y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, siendo su aplicación la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas, después de haber implantado satisfactoriamente la norma ISO 9001:2000.
- ISO 19011. Para proporcionar orientación acerca de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

### **2.2.8.1 Generalidades**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

### **2.2.8.2 Principios de la gestión de la calidad**

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

### **2.2.8.3 Enfoque a procesos**

CONROL

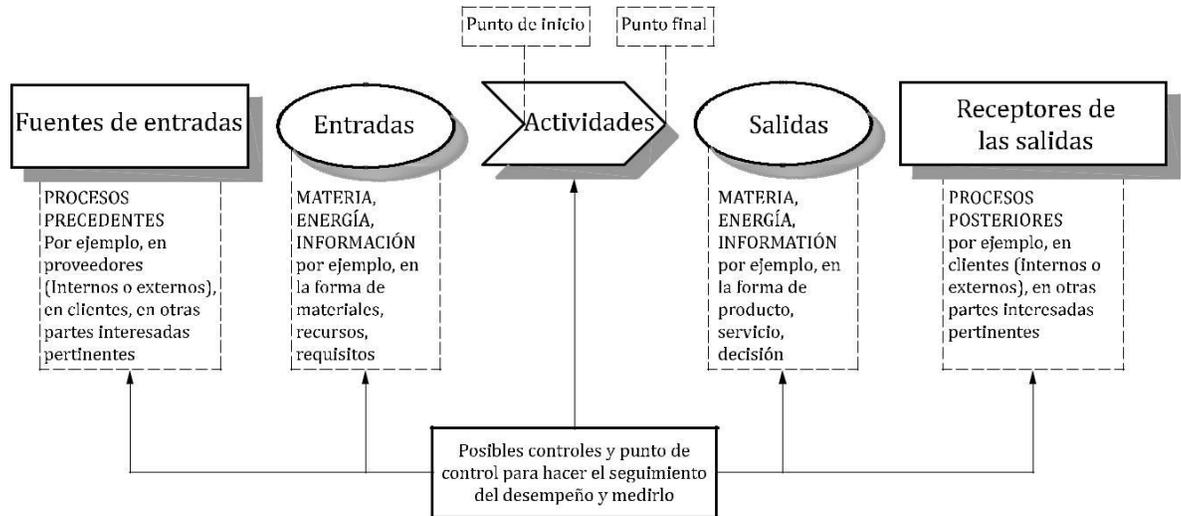
Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado
- c) El logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.



**Figura 5.** Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente: ISO. (22 de septiembre de 2015).

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

#### 2.2.8.4 Ciclo de PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

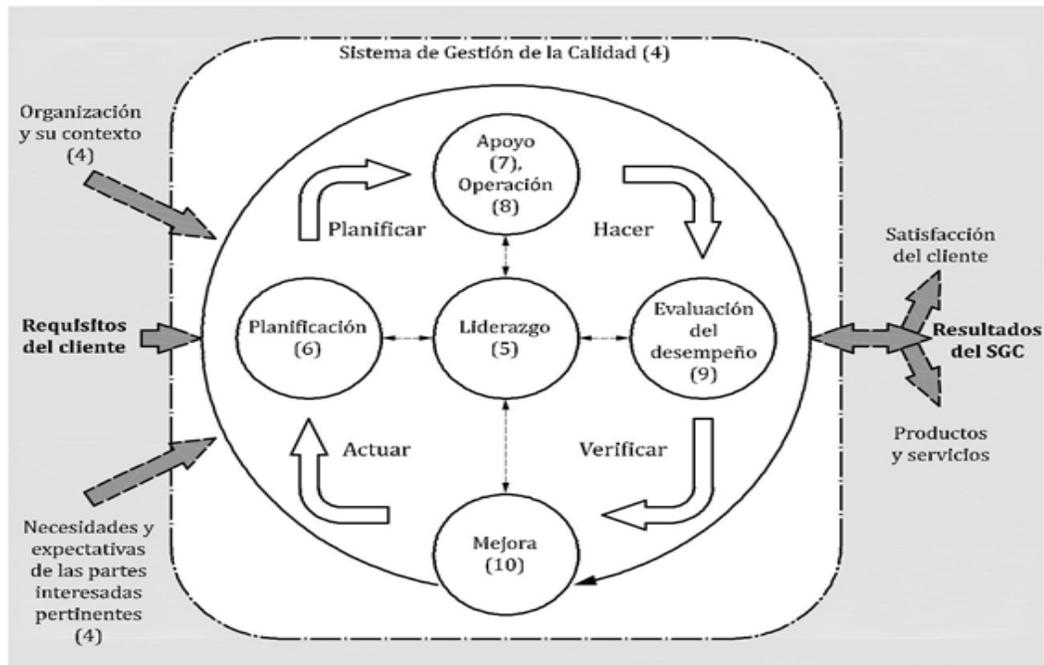
El ciclo PHVA de Deming (de Edwards Deming) puede describirse brevemente como sigue:

**Planificar:** Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

**Hacer:** implementar lo planificado

**Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.



**Figura 6.** Representación esquemática de los elementos de un proceso

**Fuente:** ISO. (22 de septiembre de 2015)

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

Las normas ISO se constituyen en una serie de Estándares que están agrupadas por familias, según los distintos aspectos relacionados con la calidad. Aunque existen más de 18000 normas publicadas por ISO aquí están resaltadas las más importantes en cuanto a su aplicación y relevancia.

## 2.9 SOCIEDAD ANÓNIMA

### 2.9.1 Concepto

Según la (Superintendencia de Compañías, 2014) Art. 143.-La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Art. 144.-La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una

denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima.

### **2.9.2 Capacidad**

Art. 145.-Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados

### **2.9.3 Constitución de la Compañía**

La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo.

Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos. Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas.

La Superintendencia de Compañías, para aprobar la constitución de una compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública.

El certificado bancario de depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución

La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

#### **2.9.4 Capital y acciones**

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución.

La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.

Todo aumento de capital autorizado será resuelto por la junta general de accionistas y, luego de cumplidas las formalidades pertinentes, se inscribirá en el registro mercantil correspondiente. Una vez que la escritura pública de aumento de capital autorizado se halle inscrita en el registro mercantil, los aumentos de capital suscrito y pagado hasta completar el capital autorizado no causarán impuestos ni derechos de inscripción, ni requerirán ningún tipo de autorización o trámite por parte de la Superintendencia de Compañías, sin que se

requiera el cumplimiento de las formalidades establecidas en el artículo 33 de esta Ley, hecho que en todo caso deberá ser informado a la Superintendencia de Compañías. (págs. 44-60)

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable independiente**

Auditoría de Calidad

### **2.4.2 Variable dependiente**

Empresa “MOCEPROSA S.A”

## **2.5 IDEA A DEFENDER**

La auditoría de calidad realizada a la empresa “MOCEPROSA S.A”, permitirá la verificación de la calidad, eficiencia de los procesos y cumplimiento de la normativa vigente en el período 2015.

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) menciona que existe dos aproximaciones principales para indagar: el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo.

- **Enfoque Cuantitativo.** – Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
- **Enfoque cualitativo.** – Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (págs.4-7)

La investigación es mixta porque se utilizan indicadores cualitativos y cuantitativos. Cualitativos, porque se investigará sin mediciones numéricas tomando encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucción de los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario. Cuantitativos porque el proceso de investigación también se enfocará en las mediciones numéricas, utilizando en la observación en forma de recolección de datos y analizándolos para llegar a responder las preguntas de investigación.

### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según (Bernal, 2006) existen diferentes tipos de investigación y es necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse.

Entre ellos tenemos:

- Investigación histórica.- Analiza eventos del pasado y busca relacionarlos con otros del presente
- Investigación documental.- Analiza información escrita sobre el tema objeto de estudio

- Investigación descriptiva.- Reseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio
- Investigación correlacional.- Mide el grado de relación entre variables de la población estudiada.
- Investigación explicativa.- Da razones del porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o a la situaciones. En esta investigación se analizan causas y efectos de la relación entre variables.
- Investigación experimental.- Analiza el efecto producido por la acción o manipulación de una o más variables independientes sobre una o varias dependientes. (pág.121)
- Investigación de campo. – Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Palella & Martins, 2006) (pag.88)

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación se marca en una metodología no experimental, por qué no se manipulan las variables a estudiar y las mismas serían medidas una sola vez. En ese sentido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), afirman que en los estudios no experimentales, Son aquellos que se realizan sin manipular deliberadamente la(s) variable(s) de análisis y los fenómenos son observados tal y como aparece en el contexto natural del cual se tomarán, analizarán y estudiarán a efectos de poder obtener una visión clara de su comportamiento. (pág.120)

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

#### **3.4.1. Métodos de investigación**

(Bernal, 2006), menciona que la siguiente es una descripción general de cada uno de los métodos:

- Método deductivo.- Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc.; de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.  
En este caso los conocimientos sobre la auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A”, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2015.
- Método inductivo.- Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que partan de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.  
Se utiliza este método porque nos permite entrelazar las actividades, determinar una secuencia lógica que debe seguir el desarrollo de las operaciones con lo cual nos permite demostrar las conducciones generales adaptados por la máxima autoridad, o contrastar con las proposiciones generales concedidas a partir del estudio y análisis efectuado.
- Método analítico.- Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de forma individual. (pág,56)

### **3.4.2 Técnicas de investigación**

Según (Grasso, 2006) Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata.

- Encuesta.- es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. (pág. 13)

Se aplicará en general, a todo el personal de “MOCEPROSA S.A” con el fin de obtener información que sea útil para el desarrollo de la presente investigación.

- Entrevista.- Es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador (es) y entrevistado (s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, plateadas por el entrevistador. (Bernal, 2006) (pág. 226)  
Esta técnica se aplicará a la gerencia y en los diferentes líderes de cada departamento de “MOCEPROSA S.A” a fin de obtener información que nos ayude con la presente investigación.
- Observación.- Es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada. (Bernal, 2006) (pág. 227)

### **3.4.3. Instrumentos de investigación**

- Cuestionario.- es un conjunto de preguntas diseñadas para general los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Bernal, 2006) (pág.217)
- Documentos electrónicos.- La reunión de documentos creados mediante medios informáticos, sea tanto un conjunto de ficheros generados por una aplicación como una colección de documentos textuales e icónicos digitalizados, en muchos casos accesibles a través de internet. (Esteban, 2001)

## **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), menciona que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág.174)

### **3.5.1 Población de estudio**

Para nuestro estudio se considera como población de estudio a los empleados y a los usuarios de "MOCEPROSA S.A" de la ciudad de Riobamba. La población que se tomará para el desarrollo de la auditoría será la siguiente:

**Tabla 4.** Total de empleados MOCEPROSA S.A

<b>MOCEPROSA S.A PERSONAL</b>	
<b>DESCRIPCION</b>	<b>N°</b>
Personal administrativo	6
Personal Calidad, Producción, Mantenimiento	43
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>49</b>

**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### **3.5.2 Muestra de estudio**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), indica que la muestra es en esencia un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta” (pág. 173)

a) Tamaño de la muestra-empleados de “MOCEPROSA S.A”

El tamaño de la muestra es de 49 empleados, dado que el número de personal operativo y de servicios es reducido se trabajará con toda la población

b) Tamaño de la muestra-usuarios de “MOCEPROSA S.A” Para la recolección de la encuesta se ha tomado en cuenta como universo 8 clientes

El tamaño de la muestra es de 8 clientes, por lo que se toma como muestra toda la población por el reducido número de clientes

### **3.6 RESULTADOS**

### **3.6.1 Resultados de la entrevista aplicada al gerente Administrativo de la empresa MOCEPROSA S.A**

#### **Investigadoras:**

Sara Bermeo y Gissell Vallejo

#### **Entrevistado:**

Ing. Andrés Dillon

#### **Objetivo:**

Recopilar información preliminar que ayude a la ejecución de la Auditoría de Calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015, la cual nos ayudará a encontrar no conformidades y oportunidades de mejora con las que cuenta la empresa.

#### **Indicaciones:**

Para la realización de la siguiente entrevista es necesario que usted se digne en contestar con toda sinceridad, ya que la información que de ésta se desprende será de mucho valor para nuestra investigación.

#### **Cuestionario:**

**1. ¿Conoce usted de que se trata una Auditoría de Calidad?**

Si, este tipo de auditoría trata de comparar los parámetros de la norma ISO con el Sistema de Gestión de Calidad aplicado por la empresa

**2. ¿Cree que es importante la realización de esta clase de Auditoría en la empresa?**

Sí, es importante porque nos ayuda a mejorar nuestro Sistema de Gestión de Calidad

**3. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría de calidad ayudará a determinar si los procesos se cumplen con eficacia y cumpliendo con los requisitos establecidos en la NORMA ISO 9001:2015?**

Sí, porque podemos darnos cuenta de cuáles son los procesos que están fallando y de cuales no para poder ofrecer un producto de calidad.

**4. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de calidad?**

Si.

**5. ¿Se ha socializado con todos los integrantes de la empresa, es decir con personal administrativo y operativo los objetivos y la política de calidad?**

No se ha difundido ante todo el personal por lo que desconocen de las políticas y objetivos de calidad.

**6. ¿Se encuentra debidamente establecido y aprobado el manual de calidad?**

Si está aprobado el manual de calidad por la alta dirección

**7. ¿De qué forma está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad llevado a cabo por el Departamento de Producción y Calidad?**

Tengo conocimiento de que es aplicado en un 100% a través de la aplicación de seguimientos y reuniones periódicas.

**8. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realiza el Supervisor de control de calidad?**

Si, ejecuta un trabajo acorde al cargo designado

**9. ¿Cuál es su aporte para que la empresa alcance la mejora continua?**

En mi opinión para alcanzar la mejora continua se debería aplicar:

- Seguimiento
- Control
- Tiempo
- Recurso financiero

### **3.6.1.1 Análisis de la entrevista realizada**

- El gerente administrativo está consciente de la importancia de realizar una Auditoria de Calidad a la empresa MOCEPROSA S.A, puesto que ayudara a conocer que procesos se debe prestar mayor atención para que la empresa alcance la mejora continua en todas las actividades que realiza.
- Aunque únicamente tenga conocimiento la alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad refleja que no se ha efectuado evaluaciones del alcance del sistema a todo el personal.

### 3.6.2 Análisis e interpretación grafica de resultados obtenidos al aplicar la encuesta al personal de MOCEPROSA S.A

#### 1. ¿Sabe que es un Sistema de Gestión de la Calidad?

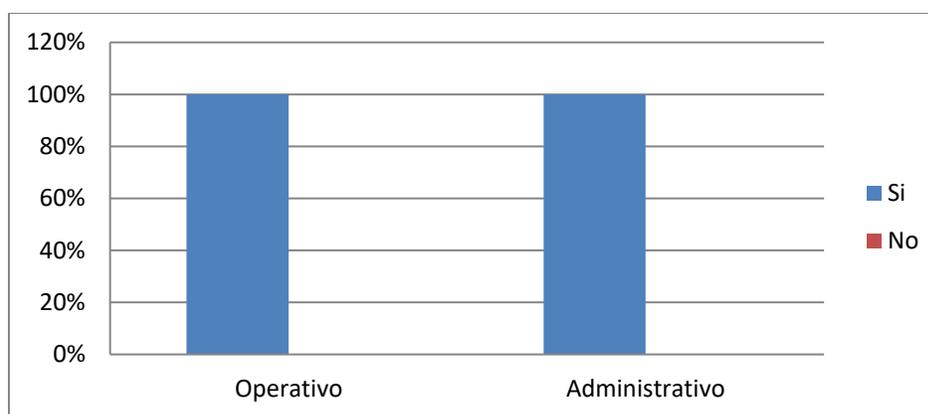
**Tabla 5.** Conocimiento del Sistema de Gestión

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	43	100	6	100%
NO	0	0	0	0
TOTAL	43	100%	6	100%

Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 1.** Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa “MOCEPROSA S.A” se determinó que el 100% si tiene conocimiento de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ¿Conoce de la existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa?

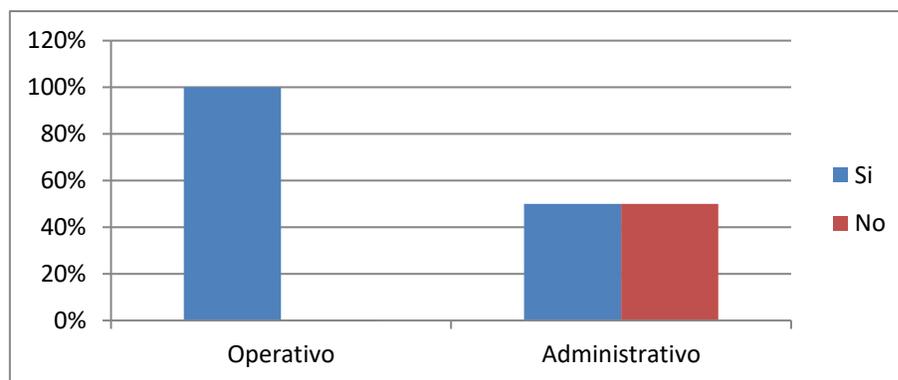
**Tabla 6.** Conocimiento de la existencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	43	100%	3	50%
NO	0	0%	3	50%
TOTAL	43	100%	6	100%

Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 2.** Conocimiento de la existencia de un sistema de gestión de calidad



Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa "MOCEPROSA S.A" se determinó que en el personal Administrativo un 75% conoce de la existencia de un sistema de gestión de la calidad mientras 25% desconoce la existencia.

### 3. ¿Conoce si la empresa cuenta con una política de calidad?

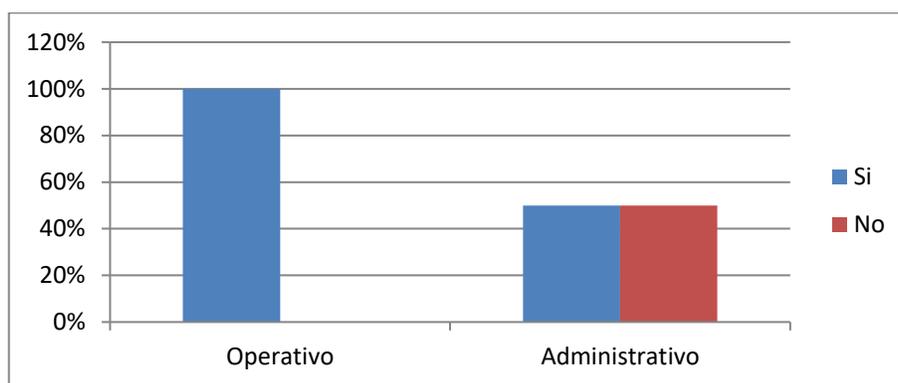
**Tabla 7.** Conocimiento de la política de Calidad

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	43	100%	3	50%
NO	0	0%	3	50%
TOTAL	43	100%	6	100%

**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 3.** Conocimiento de la política de calidad



**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa “MOCEPROSA S.A” se determinó que un 75% del personal Operativo manifestó que conocen de la existencia de una Política de Calidad y tienen una idea clara a que se refiere dicha política, mientras que un 25% desconocen la existencia de la política en la que se basa el sistema.

#### 4. ¿Se socializó dicho Sistema entre todo el personal?

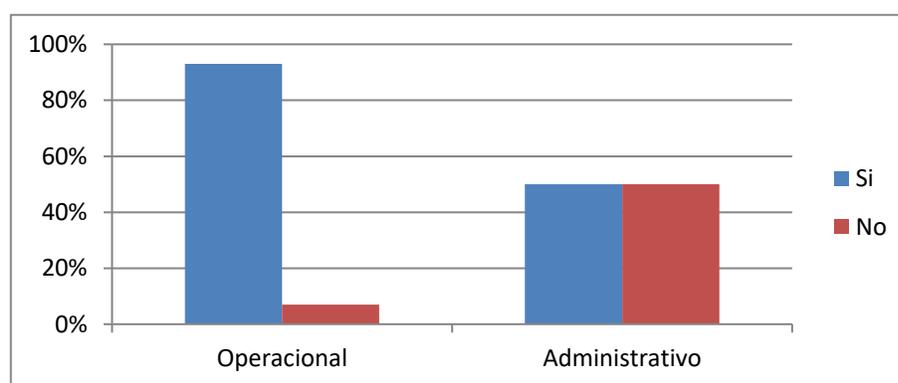
**Tabla 8.** Sociabilización al personal

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	40	93%	3	50%
NO	3	7%	3	50%
TOTAL	43	100%	6	100%

Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 4.** Sociabilización al personal



Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa "MOCEPROSA S.A" se determinó que el 71,5% manifestó que se ha socializado el Sistema de Gestión de Calidad en varias ocasiones pero establecen que no se ha realizado un correcto seguimiento de la socialización realizada, mientras que un 28,5% que no se ha socializado este sistema.

**5. ¿Conoce usted si la dirección de la empresa está comprometida con la mejora continua de la calidad?**

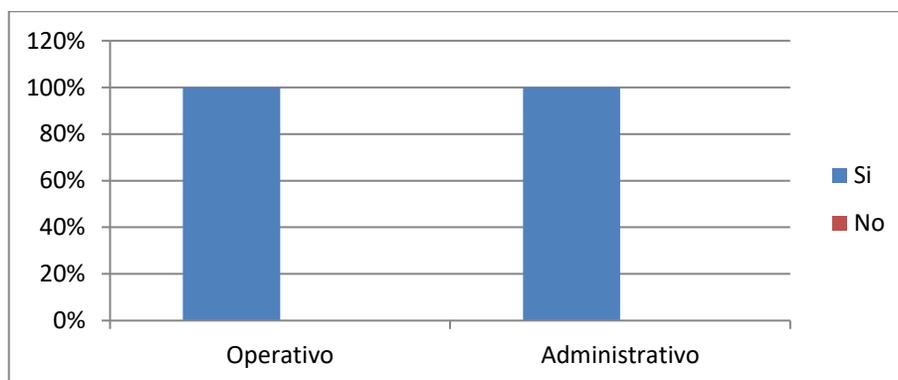
**Tabla 9.** Compromiso de mejora continúa

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	43	100%	6	100%
NO	0	0%	0	0%
TOTAL	43	100%	6	100%

**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 5.** Compromiso de mejora continúa



**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**ANALISIS E INTERPRETACION**

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de le empresa “MOCEPROSA S.A” se determinó que un 100%manifesto que los directivos se encuentran comprometidos con brindar un servicio de calidad y con alcanzar la mejora continua.

**6. ¿Cree usted que se ha empoderado lo suficiente con el objetivo del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que busca la mejora continua de las actividades que se realizan en la empresa?**

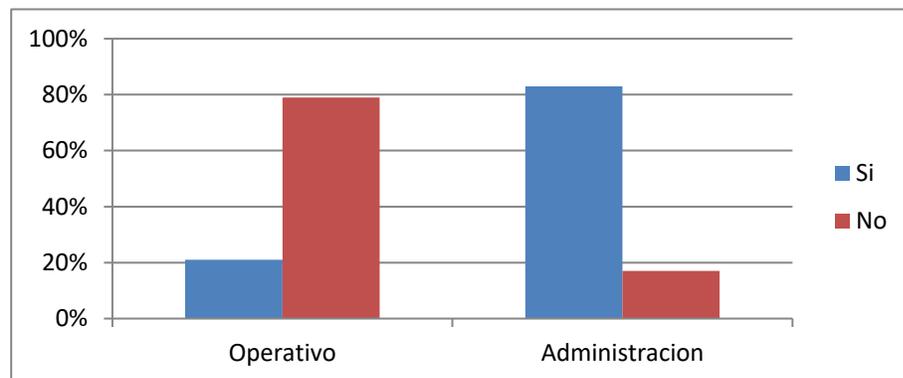
**Tabla 10.** Empoderamiento con el objetivo del sistema de gestión

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	9	21%	5	83%
NO	34	79%	1	17%
TOTAL	43	100%	6	100%

Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 6.** Empoderamiento con el objetivo del sistema de gestión



Fuente: MOCEPROSA S.A

Elaborado por: Sara Bermeo y Gissell Vallejo

## ANALISIS E INTERPRETACION

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de le empresa “MOCEPROSA S.A” se determinó que un 52% manifestó que la labor que cada uno realiza van acorde con los objetivos planteados, mientras que un 48% no ha logrado empoderarse lo suficiente por falta de una correcta socialización.

**7. ¿Conoce usted si se realizó una auditoría de conformidad al Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa anteriormente?**

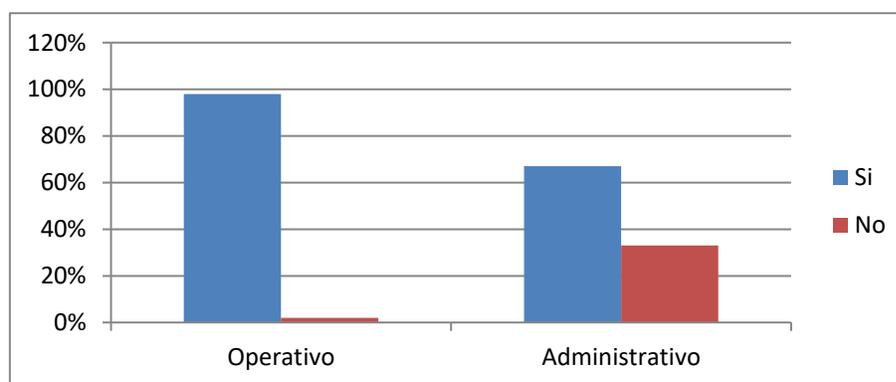
**Tabla 11.** Auditoria de Calidad anteriores

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	42	98%	4	67%
NO	1	2%	2	33%
TOTAL	43	100%	6	100%

**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 7.** Auditoría de Calidad anteriores



**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**ANALISIS E INTERPRETACION**

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa “MOCEPROSA S.A” se determinó que un 82,5% cree que la empresa ha realizado Auditorías de Calidad anteriormente, mientras que un 17,5%

**8. ¿Cree usted que una Auditoría de calidad ayudará a evaluar la eficacia y el grado de cumplimiento del SGC con la norma ISO?**

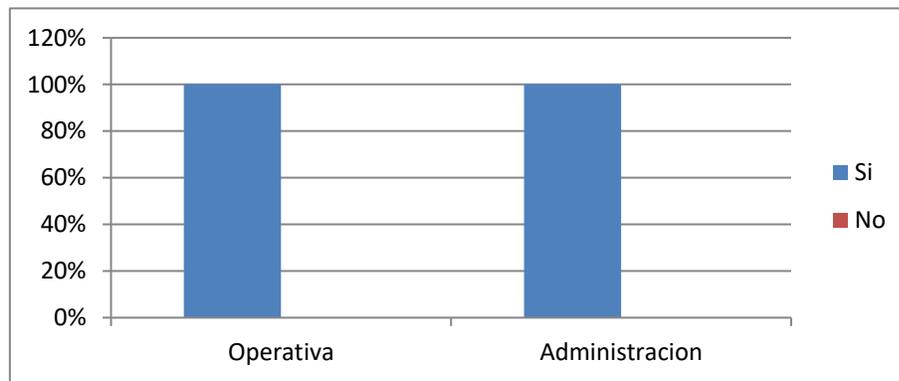
**Tabla 12.** Ayuda a evaluar el cumplimiento del SGC

RESPUESTA	PERSONAL			
	OPERATIVO	%	ADMINISTRATIVO	%
SI	43	100%	6	100%
NO	0	0%	0	0%
TOTAL	43	100%	6	100%

**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**Gráfico 8.** Ayuda a evaluar el cumplimiento del SGC



**Fuente:** MOCEPROSA S.A

**Elaborado por:** Sara Bermeo y Gissell Vallejo

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Al realizar las encuestas al personal administrativo y operativo de la empresa “MOCEPROSA S.A” se determinó que un 100% menciona que se debe realizar una Auditoría de Calidad ya que ayudara a determinar el cumplimiento de los requisitos del sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, así como a determinar si los procesos son eficaces.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

Auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

## **EMPRESA “MOCEPROSA S.A”**



**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**ARCHIVO PERMANENTE**

**PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**BVAUDIT AUDITORES INDEPENDIENTES**

**ARCHIVO N° 1**  
**PERMANENTE**

**CLIENTE:** MOCEPROSA S.A  
**DIRECCIÓN:** Av. Antonio Santillán y Evangelista Calero  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Calidad  
**PERÍODO:** 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Índice de los archivos permanentes**

N°	DESCRIPCIÓN
<b>IG</b>	<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>
	Reseña histórica
	Misión – Visión
	Objetivos
	Valores
	Organigrama Estructural
	Organigrama Funcional
	Nomina Directivos
	Nomina Personal
	Ubicación Geográfica
	Macro Ubicación
	Micro Ubicación
	Logo institucional
	Marco Legal
<b>PAG</b>	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA GENERAL</b>
	<b>ANEXOS</b>

<b>ELABORADO POR: G.V – S.B</b>	<b>FECHA: 03-03-2017</b>
<b>REVISADO POR: F.H</b>	<b>FECHA: 13-06-2017</b>

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 1/11**

**RESEÑA HISTÓRICA**

Molino de Cereales Procesados MOCEPROSA S.A., comienza en febrero del 2007, marcando desde su comienzo un crecimiento sostenido en todos los años posteriores, proporcional a la excelente calidad de los productos que procesa.

Desde sus inicios se ha mantenido a la vanguardia del procesamiento y molienda de cereales, ofreciendo dentro de su stock de productos harinas pre cocidas, harinas, gritz, sémolas y afrecho, posicionándose poco a poco en el mercado ecuatoriano y teniendo dentro de sus clientes a las empresas más importantes del país en la transformación y elaboración de cereales en productos terminados y listos para el consumo de la población.

Se ha completado el paso del desarrollo con productos de la línea de galletería, ofreciendo a los consumidores la opción de una nueva marca y producto, con los cuales podemos contribuir a una mejor y más saludable alimentación.

Refiriéndonos a la ubicación de la empresa, se encuentra en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, contando con su planta de producción y bodegas de almacenamiento ubicadas en el parque industrial, las cuales están construidas cumpliendo con los requerimientos de ley para el funcionamiento de una empresa de este tipo. Desde la cual, seguimos actualizándonos para cada día ofrecer y prestar un mejor servicio a la ciudadanía e industria en general, dentro de los conceptos modernos del Manejo Integrado de Plagas; Buenas Prácticas de Manufacturas y Sistema HACCP, considerándonos ser un proveedor confiable de nuestros clientes.

Moceprosa S.A., ha ido siempre, y seguirá igualmente adelante en innovación y calidad de sus productos, ofreciendo de esta manera materias primas y productos terminados de alta calidad e inocuidad alimentaria.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 2/11**

**Misión Ω**

Brindar nutrición a la población y bienestar a los clientes con productos alimenticios de alta calidad, tecnología avanzada y capital humano calificado; promoviendo y manteniendo relaciones de lealtad y compromiso con nuestros clientes, proveedores, personal y la comunidad a la que nos debemos, en el marco de nuestro sistema de calidad.

**Visión**

Ser una empresa Agroindustrial reconocida por la calidad de sus productos y servicios, con procesos de alto valor agregado y una cultura de excelencia que faciliten la aplicación de certificaciones de calidad que avalen nuestras buenas prácticas industriales y comerciales que nos permitan ser líderes en el mercado nacional y expandirnos a mercados internacionales.

**OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, reduciendo los reclamos
- relativos a incumplimiento de algunos de los requisitos de nuestros productos.
- Utilizar y disponer de información necesaria para el cumplimiento de todos los
- requisitos de nuestros productos incluyendo los higiénicos sanitarios, legales y
- reglamentarios.
- Fomentar la capacidad y educación de nuestro personal para alcanzar y superar
- las competencias exigidas por sus cargos.

**Ω Sustentado con evidencia**

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 3/11**

**OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

- Incrementar y mejorar los sistemas de información de la empresa, para mejorar
- la comunicación con nuestros clientes.
- Mantener el proceso industrial con estándares de calidad de acuerdo a las
- normas técnicas del producto.

**VALORES CORPORATIVOS**

**SENTIDO ÉTICO Y SOCIAL**

Significa actuar en un ambiente que no solo procura el más alto respeto y dignidad de sus empleados sino que procura que la empresa se presente frente a la sociedad de manera honrada, veraz y honesta.

**TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNICACIÓN**

Unir esfuerzos para el logro de los objetivos de la empresa, estando comprometidos con ellos y siendo parte de la unidad de mando. Valorización de los recursos humanos.

**COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE**

Identificarse con los pilares fundamentales de la empresa, asumiendo plenamente, cada actor, su responsabilidad en el proceso.

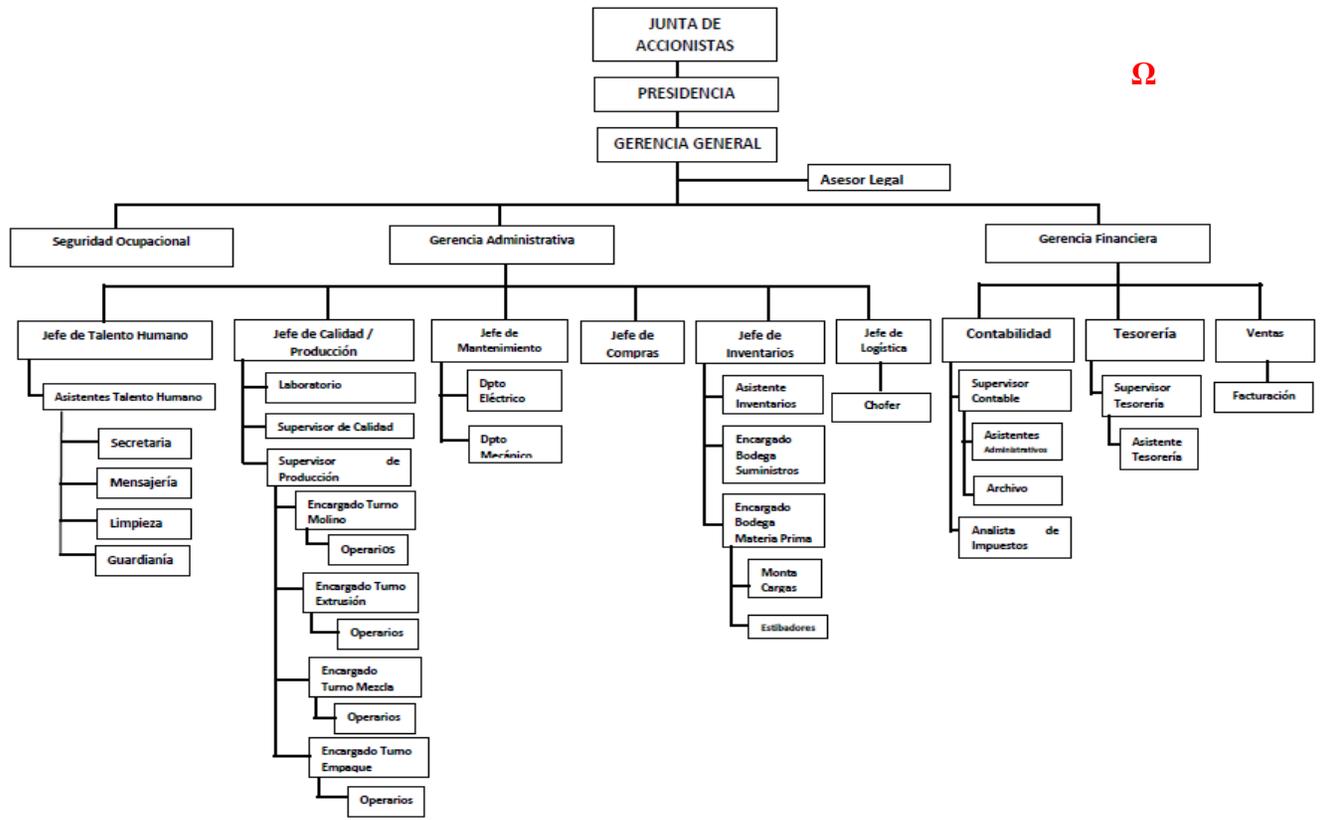
**INTEGRACIÓN SOCIETARIA ARMÓNICA Y COMPLEMENTARIA**

Ofrecer un trabajo de calidad para la sociedad conjuntamente con los demás colaboradores de la empresa para así llegar a cumplir con los objetivos propuestos para el bienestar tanto de la empresa como de la colectividad.

<b>ELABORADO POR: G.V – S.B</b>	<b>FECHA: 03-03-2017</b>
<b>REVISADO POR: F.H</b>	<b>FECHA: 13-06-2017</b>

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**IG 4/11**



Ω

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 6/11**

**NOMINA DIRECTIVOS MOCEPROSA S.A Ω**

Moceprosa S.A		
1	Bucheli Endara Monica Gabriela	Presidenta
2	Ramon Gaibor Pablo Andres	Gerente General
3	Dillon Gallegos Andres Estuardo	Gerente Administrativo

**NOMINA PERSONAL MOCEPROSA S.A**

PERSONAL CALIDAD - PRODUCCION - MANTENIMIENTO		
MOCEPROSA - ALIMEJORSA		
N°	Nombre	Actividad
1	Alvear Angel Oswaldo	Electricista General
2	Callacando Villagomez Luis Javier	Empacador / Cargador
3	Cando Bonilla Segundo Alfredo	Empacador / Cargador
4	Cargua Cayancela Luis Camilo	Empacador / Cargador
5	Espinoza Jarrin Antonio Aurelio	Empacador / Cargador
6	Eugenio Cacuangó Segundo Luis	Empacador / Cargador
7	Garcia Ayuque Macario Valentin	Jefe De Mantenimiento
8	Garzon Carrera Juan Gabriel	Supervisor Control De Calidad
9	Gualli Lema Jose Agustin	Empacador / Cargador
10	Guaman Alulema Jose Francisco	Empacador / Cargador
11	Guaman Alulema Segundo Julian	Empacador / Cargador

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 7/11**

12	Guaman Lliquin Victor Hugo	Empacador / Cargador
13	Guaman Paredes Jose Angel	Empacador / Cargador
14	Guashpa Taday Miguel Angel	Empacador / Cargador
15	Lalomaguay Cosquillo Mery Alexandra	Laboratorista
16	Lema Naula Luis Alfredo	Empacador / Cargador
17	Magin Remache Manuel Elias	Empacador / Cargador
18	Malca Espinoza Ivan Rodrigo	Empacador / Cargador
19	Malca Guzman Victor Mesias	Empacador / Cargador
20	Malca Paucar Juan Antonio	Empacador / Cargador
21	Naula Morocho Jorge Edelberto	Empacador / Cargador
22	Olmedo Vinueza Eduardo Vinicio	Supervisor De Producción
23	Pilamunga Allaica Jose Pedro	Empacador / Cargador
24	Pilco Ramos Marco Antonio	Empacador / Cargador
25	Pilco Sucuy Luis Orlando	Empacador / Cargador
26	Reino Tene Francisco Benjamin	Empacador / Cargador
27	Reino Tene Roberto	Empacador / Cargador
28	Rodriguez Basantes Adriana Isabel	Supervisor Control De Calidad
29	Saigua Angel Guillermo	Trabajador En General
30	Sanchez Ortega Jenny Amparito	Supervisor De Producción
31	Sani Paguay Miguel Angel	Trabajador En General
32	Shagñay Perez Luis Gabriel	Supervisor Control De Calidad

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 8/11**

33	Sigcha Azogue Segundo Francisco	Empacador / Cargador
34	Teneguzñay Naula Klever Washington	Empacador / Cargador
35	Villa Moreno Heleodoro	Empacador / Cargador
36	Villacis Alvarado Carlos Joaquin	Empacador / Cargador
37	Villacis Alvarado Marco Vinicio	Empacador / Cargador
38	Villacis Lema Alex Fernando	Empacador / Cargador
39	Villacis Zumba Luis Fernando	Empacador / Cargador
40	Villacis Zumba Marco Antonio	Empacador / Cargador
41	Villacis Zumba Segundo Joaquin	Empacador / Cargador
42	Yasaca Inchiglema Juan Manuel	Empacador / Cargador
43	Bejarano Tenemaza Jose Angel	Empacador / Cargador

Personal Administrativo		
Moceprosa		
4	Grijalva Carrillo Gerardo German	Supervisor / Afines
5	Peñafiel Saquicaray Marcela Mercedes	Asistente De Compras
6	Pilco Vallejo Nancy Jaqueline	Auxiliar De Contabilidad

**Ω Sustentado con evidencia**

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 9/11**

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

Macro Ubicación geográfica de MOCEPROSA S.A

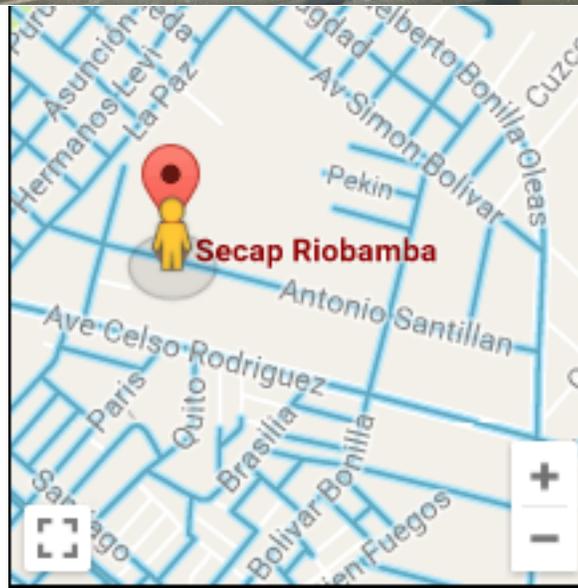


ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 10/11**

**Micro Ubicación geográfica de MOCEPROSA S.A**



ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG 11/11**

**Logo de la Empresa MOCEPROSA S.A.**



**Marco Legal**

Base legal en la que se enmarca la empresa MOCEPROSA S.A es en su reglamento interno.

Así también entre las bases legales en la que enmarca la empresa son:

- NTE INEN 2051:2013 Cereales y leguminosas. Maíz molido, sémola, harina, gritz, requisitos
- NTE INEN 1515:2013 Cereales Y Leguminosas, cribas metálicas o zarandas y tamices, tamaño nominal de la abertura
- NTE INEN 187:2013 Cereales y leguminosas, maíz en grano, requisitos
- NTE INEN 2050:1995 Granos y cereales, maíz en grano. Definiciones y clasificación
- NTE INEN-ISO 6540-2013 Maíz. Determinación del contenido de humedad (en granos molidos y granos enteros) (IDT)
- NTE INEN 1529-5:2006 Control microbiológico de los alimentos. Determinación de la cantidad de microorganismos aeróbicos mesófilos. REP
- Código de trabajo
- Guías y manuales de la Unidad de Nutrición. Ministerio de Salud pública.

**MOCEPROSA S.A**

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**PAG 1/3**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD**  
**OBJETIVO GENERAL**

Tener un conocimiento integral de las diferentes actividades que se ejecutaran.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Tener una visión general de Moceprosa S.A.
- Evaluar el sistema de control interno.
- Evaluar el sistema de gestión de calidad.
- Emitir el informe de auditoría

<b>ESTUDIO PRELIMINAR</b>				
<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Solicite la orden de trabajo	<b>OT</b>	SCBG - ZGVV	03-03-2017
2	Elabore la carta de presentación	<b>CP</b>	SCBG - ZGVV	03-03-2017
3	Realice la narrativa de la visita preliminar	<b>NVP</b>	SCBG - ZGVV	03-03-2017
4	Realiza la entrevista al gerente para obtener información global de la empresa	<b>EG</b>	SCBG - ZGVV	06-03-2017
5	Solicite la información que se requiere para la ejecución de la auditoría	<b>IR</b>	SCBG - ZGVV	07-03-2017
6	Elabore el memorándum de planificación	<b>MDP</b>	SCBG - ZGVV	08-03-2017
7	Realice la evaluación de la matriz FODA	<b>EMF</b>	SCBG - ZGVV	13-03-2017
8	Realice la matriz de correlacion FO	<b>MCFO</b>	SCBG - ZGVV	14-03-2017
9	Realice la matriz de correlacion FO	<b>MCDA</b>	SCBG - ZGVV	14-03-2017

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD**

**PAG 2/2**

10	Realice la matriz de prioridades	<b>MP</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	15-03-2017
11	Realice el perfil estratégico interno	<b>PEI</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	16-03-2017
12	Realice el perfil estratégico externo	<b>PEE</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	16-03-2017
13	Realice el análisis de la matriz FODA	<b>AMF</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	17-03-2017
<b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>				
14	Realice la Evaluación del Control Interno a través del método COSO 1. Ambiente de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión y monitoreo.	<b>ECI</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	20-03-2017
15	Elabore la Matriz de evaluación de Riesgos	<b>MER</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	27-03-2017
16	Elabore la hoja de hallazgos	<b>MH</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	28-03-2017
<b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				
17	Solicite el mapa de procesos	<b>MPS</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	03-04-2017
18	Realice la Evaluación del sistema de Gestion de Calidad mediante el Check List	<b>CHL</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	04-04-2017
19	Elabore la Matriz de hallazgos	<b>MH</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	19-04-2017
<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
20	Entrega de informe final de auditoría	<b>IA</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	03-05-2017

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

**RESOLUCIÓN DE CONSTITUCIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**

1058

**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
**SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**



RESOLUCION No.:07.A.DIC.027

Dra. Leonor Holguín Bucheli  
INTENDENTA DE COMPAÑÍAS SEDE EN AMBATO



CONSIDERANDO:

Que se ha presentado la escritura pública de constitución de la compañía MOCEPROSA S.A. otorgada ante el Notario Cuarto del Cantón RIOBAMBA , el 13/enero/2007 .

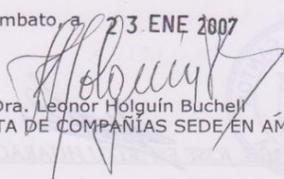
En ejercicio de las atribuciones asignadas mediante Resolución ADM-06028 del 17 de enero de 2006 ;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la constitución de la compañía MOCEPROSA S.A. y disponer que un extracto de la misma se publique, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER: a) Que el Notario antes nombrado, tome nota al margen de la matriz de la escritura que se aprueba, del contenido de la presente resolución; b) Que el Registrador Mercantil o de la Propiedad a cargo del Registro Mercantil del domicilio principal de la compañía inscriba la referida escritura y esta resolución; y, c) Que dichos funcionarios sienten razón de esas anotaciones; y, d) Cumplido lo anterior, remítase a la Dirección de Registro de Sociedades, la publicación original del extracto, copia de la escritura pública inscrita en el Registro Mercantil, copia de los nombramientos inscritos, copia de la afiliación a la Cámara de la Producción respectiva y copia del Registro Unico de Contribuyentes.

Comuníquese.- DADA y firmada en Ambato, a 23 ENE 2007

  
Dra. Leonor Holguín Bucheli  
INTENDENTA DE COMPAÑÍAS SEDE EN AMBATO

Exp. Reserva 7121085  
Nro. Trámite 5.2007.13

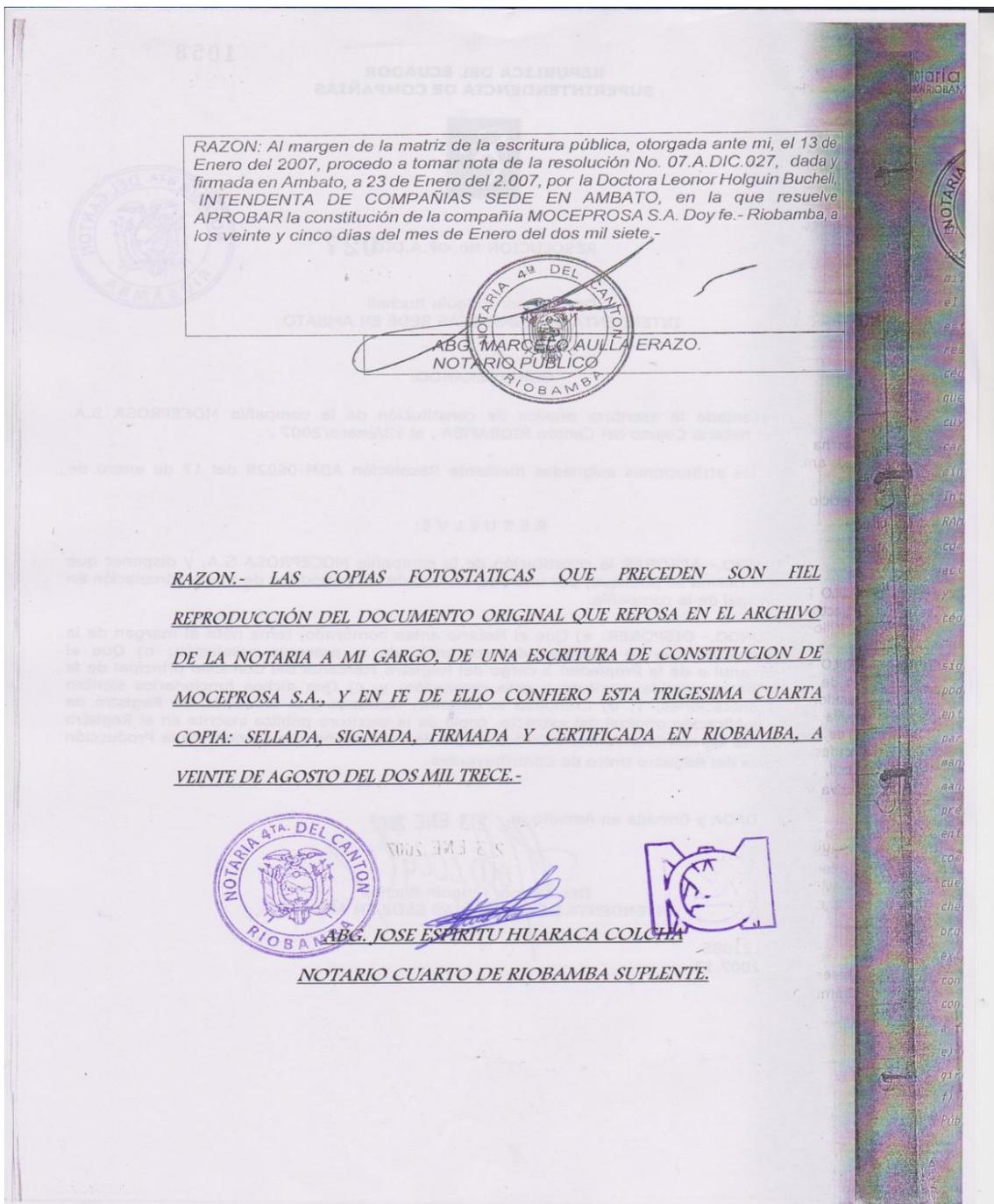
*i, el 13 de  
7, dada y  
n Bucheli,  
resuelve  
bamba, a*

**MOCEPROSA S.A**

ELABORADO POR: <b>G.V - S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
ANEXO**

**RESOLUCIÓN DE CONSTITUCIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**



ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

**REGLAMENTO INTERNO DE MOCEPROSA S.A**

**CAPITULO I**

**DE SU OBJETIVO Y DE SU APLICACIÓN**

- Artículo 1 Las normas y disposiciones de este Reglamento rigen para el personal que presta sus servicios en relación de dependencia en MOCEPROSA S. A., cualquiera que sea su contratación. Para estos efectos se les designará con el nombre genérico de Trabajadores.
- Artículo 2 Este Reglamento es obligatorio para todos los Trabajadores y se presume de derecho conocido por las partes. En consecuencia, para las relaciones jurídico-laborales, ni los Empleadores ni los Trabajadores podrán alegar desconocimiento como excusa de incumplimiento
- Artículo 3 El presente Reglamento contempla las serie de normas y disposiciones que se encuentran vigentes en la Empresa, a través de órdenes, memorandos e incluso la costumbre; también tiene concordancia y relación con la Legislación Laboral.

**CAPITULO II**

**OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR**

- Artículo 4 El Empleador o quien haga sus veces, vigilará la debida observancia de este Reglamento, dictando las órdenes e instrucciones que correspondan, sin actitudes ofensivas para la dignidad de sus subalternos, con la claridad y firmeza que demande la disciplina; así como la atención de los servicios y asuntos de su competencia. Se entiende incorporado a este reglamento al Art42.- Obligaciones del empleador y Art. 44.- Prohibiciones al empleador del Código de Trabajo.
- Articulo 5 Si el empleador incurriere en maltratos a sus trabajadores será sancionado de acuerdo a lo dispuesto por la Ley.
- Artículo 6 El Empleador deberá ajustarse estrictamente al cumplimiento de todas las obligaciones económicas para sus trabajadores, así como también en dotarles de los elementos necesarios para su trabajo.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

Artículo 7 A más de las señaladas en el Código de Trabajo, la Empresa tiene las siguientes obligaciones.

- a. Determinar los horarios de trabajo y exhibirlos en lugares apropiados para el cabal conocimiento de los trabajadores.
- b. Entregar con la debida anticipación los equipos de seguridad para la realización de los trabajadores.
- c. Proveer oportunamente los insumos, materiales y útiles necesarios para la efectivización de las tareas asignadas.
- d. Proveer de capacitación para el perfeccionamiento profesional y técnico de los trabajadores.
- e. Entregar a sus trabajadores la tarjeta que lo identifique como trabajador de la Empresa.
- f. Determinar, conjuntamente con el Trabajador, la fecha de uso del derecho al goce del período de vacaciones.
- g. Crear estímulos de carácter económico para premiar a los trabajadores que en el transcurso del año no hayan sido sancionados o amonestados. Igual incentivo se otorgará al departamento que se hubiere destacado en el cumplimiento de sus funciones.
- h. Entregar a los Trabajadores por una sola vez, copia del presente Reglamento, debidamente aprobado por el Director General del Trabajo.

**CAPITULO III**

**DE LA ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Artículo 8 Los cargos vacantes o que se crearen, serán llenados previo cumplimiento a lo establecido en este Reglamento.

Artículo 9 Para ser admitido como Trabajador de MOCEPROSA S.A., los aspirantes deberán reunir y justificar ante la Jefatura de Recursos Humanos los siguientes requisitos:

- a. Estar en goce de los derechos de ciudadanía
- b. Tener la formación Académica y experiencia necesarias que requiera la Empresa para el desempeño del puesto.
- c. Tener dieciocho años de edad.
- d. Cédula de Identidad y Certificado de votación.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

- e. Partidas de Nacimiento, de matrimonio y partida de nacimiento de los hijos, si fuere del caso.
- f. Documentos sobre educación y formación profesional.
- g. Certificados de capacitación y experiencia.
- h. Certificado médico de buena salud
- i. Cuatro fotografías tamaño Carnet color.
- j. Solicitud de trabajo; y,

Artículo 10 Toda persona que ingrese como trabajador de la Empresa percibirá la remuneración básica establecida para el cargo que va a ocupar y suscribirá el correspondiente contrato de trabajo en cualquiera de las modalidades que se detallan a continuación, a juicio de la Empresa.

- Por tiempo fijo.
- Por tiempo indefinido.
- Por obra cierta.
- Por tarea.
- A destajo.
- Ocasionalmente.

Artículo 11 Los puestos creados y vacantes los llenará la Empresa de acuerdo a las necesidades del servicio, a la disponibilidad de recursos.

**CAPITULO IV**

**DE LA JORNADA DE TRABAJO**

Artículo 12 La Jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias ó sea de cuarenta horas semanales, con los horarios generales y especiales que estableciere la empresa de acuerdo a sus necesidades y que exhibirá en los lugares más visibles de la Empresa para conocimiento cabal de los trabajadores previa autorización de la Dirección Regional de Trabajo.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

Artículo 13 Los Trabajadores, sin excepción de persona, concurrirán todos los días hábiles de trabajo a las horas señaladas para iniciar su labor y registrarán personalmente, la entrada y salida del trabajo en los registros y/o reloj de control que la Empresa tiene para el efecto.

La entrada y salida del trabajador fuera de las horas señaladas en los horarios de trabajo no dará lugar al pago de horas extraordinarias o suplementarias, salvo el caso de mediar autorización escrita.

Artículo 14 La Empresa a través de la oficina de Recursos Humanos llevará un registro diario de las novedades suscritas en la asistencia al trabajo, las mismas que formarán parte del expediente de cada trabajador y servirán para su calificación anual.

Artículo 15 Todo trabajo que se realice fuera de la jornada ordinaria de labor será ordenada por escrito por los respectivos Jefes Departamentales. Estas órdenes se tramitarán a través de la oficina de Recursos Humanos, se exceptúan los casos fortuitos o de fuerza mayor en los cuales el trabajador que se viere obligados a realizarlo, notificará el particular a los personeros arriba indicados, dentro de las 24 horas subsiguientes de labor, con el objeto de que se determine el tiempo ocupado y se disponga el pago de los recargos de Ley.

Artículo 16 El trabajo realizado bajo la modalidad de turnos, en sábados y domingos, no da derecho al pago de retribuciones adicionales, pero tendrán derecho a descanso en otros días de la semana previa autorización de la Dirección Regional de Trabajo.

El trabajo en función de turnos, en días de fiestas cívicas la Empresa pagará con recargos por ley

Artículo 17 Cuando el Trabajador no pudiere concurrir al trabajo, deberá justificar su inasistencia en la Jefatura de Recursos Humanos dentro de dos días de iniciada la labor. Fuera de este tiempo no se aceptará excusa y para el efecto del pago de remuneraciones se computará como inasistencia, salvo caso de fuerza mayor debidamente comprobado que impida la comunicación oportuna.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

## ANEXO

En caso de enfermedad, el Trabajador notificará de inmediato a la Empresa, para que ésta, por intermedio de la Trabajadora Social, procure la atención médica en forma inmediata. De no proceder en la forma prevista, también se tomará como falta injustificada.

En cualquier caso, la ausencia al trabajo sin permiso previo, ni justificación, será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Art. 54 del Código de Trabajo.

- Artículo 18 Si el trabajador sin causa justa dejare de laborar las ochos horas de la jornada ordinaria, perderá la parte proporcional de la remuneración y en caso de que las labores urgentes hayan sido paralizadas por culpa del Trabajador, el Empleador tendrá derecho a exigir el cumplimiento suplementario de ese tiempo perdido.

## CAPITULO V

### DE LAS VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

- Artículo 19 En el mes de noviembre de cada año, los Jefes Departamentales entregarán al Jefe de Recursos Humanos las aspiraciones de sus subalternos para salir de vacaciones, a fin de que éste elaboré el calendario anual de vacaciones de todo el personal de la empresa, procurando armonizar las aspiraciones de los Trabajadores con los intereses y necesidades de la Empresa, caso contrario, la Jefatura de Recursos Humanos elaborará el calendario respectivo.

Este calendario será exhibido durante la segunda quincena del mes de Diciembre y entrará en vigencia a partir del mes de enero del año siguiente.

Las vacaciones anuales no se pagarán en dinero y no se acumularán de un año a otro.

Los días de vacaciones por antigüedad, se contará a partir del quinto año de labor y serán gozados por los Trabajadores a continuación de las vacaciones anuales. En caso de no gozar de estas vacaciones por antigüedad, podrá recibir su equivalente en dinero, a elección del Trabajador, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 69 del código del Trabajo.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

Artículo 20 Los permisos entre cuatro y ocho horas serán concedidos por el Jefe inmediato y el Jefe de Recursos Humanos. Los que pasaren de un día, serán autorizados por el Sr. Gerente.

Los permisos por asuntos personales no podrán exceder de cuatro horas al mes y, los que excediere de este tiempo, podrán otorgarse con cargo a vacaciones o sin sueldo.

Todo permiso, sin excepción, se tramitará a través de la Jefatura de Recurso Humanos en el formulario que se dispone para el efecto.

Artículo 21 La Empresa concederá permisos especiales con derecho a sueldo, a los Trabajadores que, habiendo cumplido un año de labor, hubieren obtenido becas para estudios de capacitación técnica y perfeccionamiento profesional, dentro o fuera del país, siempre que los estudios guarden relación con el trabajo que desempeña y su duración no sea mayor a un año. Este beneficio será concedido a no más de dos Trabajadores por año.

Artículo 22 En caso de calamidad doméstica, debidamente comprobada mediante documento Oficial, el Trabajador podrá justificar su ausencia, aún con posterioridad al suceso.

Artículo 23 Las licencias por maternidad, paternidad y lactancia determinados en los Art. 152 y siguientes del Código de Trabajo serán tramitadas previa la presentación

del certificado otorgado por el IESS, el cual tendrá validez para la Empresa, salvo el caso que no fuera posible obtenerlo, se aceptará el certificado de otro médico.

## CAPITULO VI

### OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 24 A más de las señaladas en el Código del Trabajo y los Reglamentos Administrativos, los Trabajadores tendrán las siguientes obligaciones de carácter general y específico:

- a. Asistir cumplidamente al trabajo, de acuerdo a los horarios respectivos y no abandonarlos sin el permiso correspondiente.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

### **MOCEPROSA S.A DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

#### **ANEXO**

- b. Presentarse al trabajo usando la ropa de trabajo entregada por la Empresa, exclusivamente dentro de las horas de labor.

- c. En caso de urgencias, para salvar vidas o propiedades, evitar deficiencias o interrupciones de labores, todos los Trabajadores cumplirán con las órdenes impartidas por sus superiores, aunque el trabajo no tuviere relación con las labores habituales. La negligencia o falta de colaboración será considerada como falta grave.
- d. Regresar inmediatamente a los lugares de trabajo luego de haber cumplido con alguna gestión encomendada por el respectivo superior jerárquico.
- e. Ofrecer al público, en el cumplimiento de sus funciones, atención cortés y oportuna, considerando que la Empresa será juzgada por el comportamiento de sus Trabajadores.
- f. Defender con lealtad y en toda oportunidad los intereses y prestigio de la Empresa.
- g. Guardar el mayor respeto y compostura en sus relaciones con el público, superiores y compañeros de labor, quedando terminantemente prohibido decir o realizar actos contrario a la moral y buenas costumbres.
- h. Abstenerse de conversaciones extrañas al trabajo, realizar propaganda política o religiosa y de toda clase de actos que alteren el orden y disciplina dentro de la Empresa.
- i. Es prohibido presentarse al trabajo en estado de embriaguez, introducir, utilizar o distribuir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de droga en lugares de trabajo. Del mismo modo, es prohibido prestar el local de trabajo para estos fines.
- j. No portar ningún tipo de armas en el lugar de trabajo.
- k. Conocer los reglamentos de la Empresa y cumplirlos con exactitud.
- l. Portar el Carnet de identificación.
- m. Guardar escrupulosamente las informaciones técnicas comerciales y administrativas de la Empresa, cuya infracción dará lugar a la terminación de relaciones laborales, previa solicitud de visto bueno.
- n. Utilizar el servicio de la Empresa, únicamente para asuntos oficiales.
- o. Cumplir con las disposiciones del código del Trabajo y el presente Reglamento y las órdenes que verbalmente o por escrito le imparten los superiores.

Normas especiales.

Artículo 25 Los trabajadores que laboren en función de turnos, están obligados a lo siguiente:

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

- a. Permanecer en el trabajo hasta que el sucesor haya tomado posesión del puesto. Si no concurriere, notificará el particular al Jefe respectivo y continuará en la guardia hasta que llegue el que debe sustituirlo y para lo cual se procederá a pagar con el recargo que la ley establece.
- b. Poner en conocimiento del sustituto las novedades ocurridas durante el turno, las mismas que quedarán anotadas en los registros, que para el efecto dispone la Empresa.
- c. Al tomar el turno, revisar los equipos e instalaciones entregados a su control; y, advertir alguna novedad que no le hubiere sido reportada por su antecesor, dar aviso inmediato a su jefe.
- d. Registrar en las hojas especiales la información técnica, las novedades suscitadas y las medidas adoptadas para solucionar los problemas.
- e. No abandonar el puesto de trabajo, ni siquiera momentáneamente, sin antes haber encargado a un compañero idóneo para tal servicio o haber obtenido el permiso correspondiente.
- f. Dar inmediato aviso a las autoridades competentes sobre los daños y novedades producidas, aunque éstas ocurrieran fuera del área de su control; y,
- g. Observar estrictamente las medidas de seguridad y utilizar los equipos suministrados por la empresa para tal efecto.

Normas especiales.

Artículo 26 Son obligaciones de los Trabajadores:

- a. Observar estrictamente las normas de seguridad impartidas por la Empresa y cuidar de su propia seguridad, así como la de sus compañeros y la de los equipos, herramientas e instalaciones.
- b. Informar al Jefe respectivo sobre daños que se produjeran en los equipos e instalaciones y tomar, si fuere del caso, las medidas necesarias para la reparación inmediata de los mismos.
- c. Devolver los materiales sobrantes una vez terminado el trabajo y cuidar de las herramientas que le haya sido entregadas, siendo personal y pecuniariamente responsable de las pérdidas por culpa del trabajador.
- d. Atender al público con oportunidad y cortesía, sin percibir ni exigir remuneraciones o propinas por los servicios que deban prestar por cuenta de la Empresa.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

Normas especiales para el personal de oficina.

Artículo 27 Sus obligaciones son:

- a. Mantener los bienes y enseres de la empresa en perfecto orden y cuidar de la buena conservación de los archivos, documentos, y correspondencia de la Empresa; así como de los equipos de oficina.
- b. Los trabajadores, prestarán esmerada atención al público, contestando en forma comedida a los requerimientos que se le hiciere y proporcionando la información que les fuere solicitado.
- c. No formar corrillos, ni mantener conversaciones ajenas al trabajo en los corredores y oficinas, no embromar ni burlarse de los clientes.
- d. Los recaudadores responderán directamente ante la Empresa por los valores y dinero a su cargo.

**CAPITULO VII**

**MEDIDAS DISCIPLINARIAS**

Artículo 28 El incumplimiento de las obligaciones constantes en el presente reglamento, se considerará como desobediencia grave para los efectos del artículo 172 del Código del Trabajo y será sancionado de acuerdo a la gravedad de la falta y a las disposiciones constantes en los artículos siguientes:

Artículo 29 Los Trabajadores que en un mismo mes llegaren atrasados injustificadamente o salieren antes de la hora señalada, sin justificación, serán sancionados de la siguiente manera:

- La tercera ocasión con amonestación escrita
- Entre la cuarta y sexta vez dentro de un periodo mensual de labores, con multa del dos por ciento de la remuneración.
- Cuando las infracciones superen la sexta vez dentro de un periodo mensual laboral, con solicitud de visto bueno.

Artículo 30 La salida del trabajo antes de la hora determinada sin permiso de la autoridad competente, será considerada como falta a la jornada de labor.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

De igual manera, se considerará como atraso la inasistencia comprendida entre los diez minutos posteriores a la hora de entrada. Si después de ese tiempo no hubiere registrado la asistencia, deberá reportarse al Jefe inmediato y ante el Jefe de Personal; caso de no hacerlo, se considerará para efectos de remuneración como si hubiere faltado al trabajo en la mañana o tarde; salvo casos de fuerza mayor, debidamente comprobados y efectuados por la Empresa.

Artículo 31 Los trabajadores que cometieren las faltas o infracciones enumeradas a continuación, serán sancionados de conformidad con el cuadro que consta al final de este artículo.

1. Ausentarse o abandonar el lugar de trabajo durante las horas de labor, sin previo permiso escrito. En el caso del personal que trabaja en función de turnos, será motivo de terminación del contrato de trabajo, previa solicitud de visto bueno.
2. Presentarse al lugar de trabajo en estado de embriaguez o portando armas de fuego.
3. En el primer caso, no será admitido considerándose esto como ausencia injustificada y, en el segundo caso, la Jefatura de Recursos Humanos tramitará inmediatamente el decomiso del arma por la autoridad competente.
  
4. Introducir, utilizar o distribuir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de drogas en los lugares de trabajo.
5. Cometer hurtos o robos dentro de la Empresa, así como disponer de sus bienes.
6. Incumplimiento o mal cumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas verbalmente o por escrito por sus superiores, para la realización de los trabajos o efectuar los mismos apartándose de las instrucciones, poniendo en peligro su vida o propiedades de la Empresa.
7. Usar indebidamente o sin autorización los documentos de la Empresa, sin perjuicio de la acción legal correspondiente.
8. Utilizar en trabajos ajenos a la Empresa, sin permiso de la autoridad competente, las máquinas, los vehículos, los enseres, herramientas, materiales, etc., de propiedad de la Empresa o emplearlos en uso distinto de aquel al que por su naturaleza están destinados; y, movilizar arbitrariamente los bienes muebles de la Empresa.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

9. Realizar trabajos ajenos a la Empresa en horas de labor u ordenar que los realicen los trabajadores que estén bajo su dependencia.
10. Dispensar atención descortés a sus superiores, compañeros o clientes.
11. Suplantar firmas en los registros de asistencia y cometer fraudes al timbrar las tarjetas propias o ajenas o encargar a otras personas que lo hagan; abstenerse de utilizar la ropa de trabajo; así como también no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene industrial.
12. Causar pérdidas de materiales o herramientas por no haberlas devuelto oportunamente o no haber ejercido la debida vigilancia durante su utilización.
13. No Informar de inmediato sobre accidentes, daños ocasionados en los equipos, instalaciones, así mismo accidentes o lesiones de los trabajadores y desobedecer las instrucciones relativas a la seguridad e higiene industrial.
14. Dormirse en el lugar de trabajo mientras desempeña sus labores.
15. Realizar actividades que tiendan a alterar la armonía y buenas relaciones dentro del personal de la Empresa, debidamente comprobadas.
16. Faltar injustificadamente a la realización de trabajos especiales y extraordinarios, debida y oportunamente ordenados o no realizarlos de acuerdo a las órdenes impartidas por sus superiores.
17. No concurrir puntualmente al turno de trabajo o abandonarlo antes de la llegada del reemplazante.
18. No efectuar oportunamente los depósitos de dinero o retenerlos indebidamente.
19. Conducir los vehículos de la Empresa sin autorización de las autoridades de la misma, bajo la influencia de bebidas alcohólicas, estupefaciente, transportar a personas extrañas a la Empresa o entregar los vehículos a personas extrañas no autorizadas.
20. Aprovechar el puesto que ocupa, para lucrar o satisfacer fines económicos personales, por si o por interpuesta persona, perjudicando a la Empresa.
21. Aprovechar el puesto que ocupa para realizar actividades de carácter político o religioso dentro de la Empresa.
22. Encomendar a personas ajenas a la Empresa el trabajo que tuviere a su cargo, sin la debida autorización de la autoridad correspondiente.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

Faltas	1ra. vez	2da. vez	3ra. vez	4ta. vez
1.-	A	B	C	D
2.-	B	C	D	
3.-	C	D		
4.-	D			
5.-	C	D		
6.-	C	D		
7.-	A	B	C	D
8.-	B	C	D	
9.-	B	C	D	
10.-	A	B	C	D
11.-	B	C	D	
12.-	A	B	C	D
13.-	B	C	D	
14.-	A	B	C	D
15.-	B	C	D	
16.-	B	C	D	
17.-	A	B	C	D
18.-	C	D		
19.-	C	D		
20.-	C	D		
21.-	A	B	C	D
22.-	C	D		

Equivalencias:

A = Amonestación escrita

B = Multa del 5% de la remuneración.

C = Multa del 10% de la remuneración.

D = Terminación de la relación laboral, previo visto bueno.

Artículo 32 Las comisiones de servicio serán autorizadas por escrito, según el Reglamento que existe para el efecto.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

**CAPITULO IX**

**DE LOS VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS**

Artículo 33 Los viáticos, gastos de alimentación y transporte se entregarán con la debida anticipación. El trabajador presentará a su retorno el informe de la comisión cumplida, dentro de los tres días subsiguientes, de no hacerlo será multado con el uno por ciento de su remuneración, por cada día que sobrepase el plazo dado y no podrá salir a otra comisión.

Relaciones laborales

Artículo 34 El comportamiento de los Trabajadores con sus superiores, jefes jerárquicos y compañeros, será siempre cordial, encuadrado dentro del mayor respeto y consideración.

Artículo 35 Las disposiciones generales que dictare la Empresa, serán emitidas en boletines informativos que se los exhibirá para conocimiento de los Trabajadores en los sitios que para el efecto dispone la Empresa; y, las específicas, se las cursará por intermedio de circulares dirigidas a los jefes de departamento, quienes harán conocer el particular a todos los trabajadores de su área.

Artículo 36 las órdenes de trabajo, las recibirá el Trabajador de su respectivo Jefe jerárquico.

Los informes sobre la efectividad de los trabajadores serán entregados siguiendo el orden regular correspondiente, o sea, a través de los respectivos Jefes Jerárquicos

Artículo 37 Ningún Jefe podrá llamar la atención a reconvenir a un Trabajador en presencia de terceros. Lo hará en privado o preferentemente en forma escrita. Copia de esta comunicación se entregará a la oficina de Personal para los fines consiguientes.

Artículo 48 Los reclamos o sugerencias de los Trabajadores a la Empresa se los canalizará por intermedio de la Jefatura de Recursos Humanos para el trámite correspondiente.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANEXO**

DENOMINACION DEL PUESTO
JUNTA DE ACCIONISTAS
ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES La Junta General, formada por accionistas de la compañía legalmente convocados y reunidos, es la máxima autoridad y órgano supremo de la misma. Las decisiones tomadas por la Junta General de accionistas en conformidad con la ley y el estatuto, obligan a todos los socios, incluso a los ausentes y disidentes.
PRESIDENCIA
ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES Representar legalmente a la Asociación ante toda clase de organismos públicos o privados; convocar, presidir y levantar las sesiones que celebre la Asamblea General y la Junta Directiva, así como dirigir las deliberaciones de una y otra; ordenar pagos y autorizar con su firma los documentos, actas y correspondencia; adoptar cualquier medida urgente que la buena marcha de la Asociación aconseje o en el desarrollo de sus actividades resulte necesaria o conveniente, sin perjuicio de dar cuenta posteriormente a la Junta Directiva

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

GERENCIA GENERAL

- ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES
1. Negociar, celebrar, modificar, rescindir y resolver contratos, convenios y compromisos de toda naturaleza incluidos los que tengan por objeto la adquisición o enajenación de derechos, bienes muebles e inmuebles de la sociedad, ya sea a título oneroso o gratuito hasta por los límites que le imponga el directorio o la JGA.
  2. Someter los asuntos que estime necesarios a arbitraje, celebrar convenios arbitrales o celebrar transacciones judiciales o extrajudiciales, de conformidad con las normas legales vigente.
  3. Representar a la Sociedad en licitaciones públicas o privadas, concursos de precios o concursos de méritos.
  4. Otorgar todo tipo de poderes, incluyendo las facultades que le otorga este artículo exigiendo garantías si lo considera necesario, así como revocar los poderes conferidos.
  5. Ejercer las demás funciones legales y estatutarias y las que le asignen o deleguen la Junta General de Accionistas o el Directorio.
  6. El cumplimiento de los acuerdos del Directorio y de la JGA, salvo que se disponga algo distinto para casos particulares.
  7. Los daños y perjuicios que ocasione por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave.
  8. La existencia, regularidad y veracidad de los sistemas de contabilidad, los libros que la ley ordena llevar a la Sociedad y los demás libros y registros que debe llevar un ordenado comerciante.
  9. La veracidad de las informaciones que proporcione a la Junta General de Accionistas o al Directorio.
  10. El ocultamiento de las irregularidades que observe en las actividades de la sociedad.
  11. La conservación de los fondos sociales a nombre de la Sociedad.
  12. El empleo de los recursos sociales en negocios distintos del objeto de la Sociedad.
  13. La veracidad de las constancias y certificaciones que expida respecto del contenido de los libros y registros de la Sociedad.
  14. El cumplimiento de la ley, el Estatuto y los acuerdos de la Junta General de Accionistas y del Directorio.
  15. Revisar que se cumplan con los principios de Administrativos y contables de aceptación general.
  16. Mantener y cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
  17. Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la organización.
  18. Cuidar el resguardo y mantenimiento de la confidencialidad de la información suministrada por la organización y por el cliente.
  19. Responsable en cumplimiento de las funciones y objetivos del área Administrativa.
  20. Cumplir con las normas y procedimientos

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

### ASESOR LEGAL

ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES 1. Asesora en la constitución, gestión y disolución de cualquier tipo de sociedad mercantil o civil.

2. Defiende los intereses de nuestra empresa en todo tipo de procedimientos judiciales.
3. Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas legales.
4. Emite informes jurídicos sobre las distintas áreas de la empresa.
5. Negocia y redacta contratos.
6. Asesora a nuestra empresa en materia fiscal, preparando todo tipo de declaraciones y obligaciones fiscales y tributarias.
7. Asesora en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial.
8. Interviene en todo tipo de negociaciones laborales.
9. Asesora en materia de derecho empresarial.

### SEGURIDAD OCUPACIONAL

ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES

1. Definir los lineamientos para los sistemas, planes y programas para la ejecución y mejora continua de la gestión de la seguridad e higiene industrial.
2. Identificar y Evaluar riesgos en todos los puestos de trabajo.
3. Realizar panorama de riesgos, profesiogramas.
4. Coordinar las mediciones de los factores de riesgos
5. Determinar las especificaciones de los equipos de protección personal por área de trabajo.
6. Coordinar la implementación de la señalética.
7. Elaborar y ejecutar un programa de Inspecciones de Seguridad.
8. Preparar y presentar los informes de las inspecciones y realizar sugerencias de mejora.
9. Realizar investigaciones de accidentes e incidentes de trabajo, elaborar informes de los resultados y hacer seguimientos a las correcciones dadas.
10. Organizar e integrar el Comité de Seguridad y Salud de los Trabajadores
11. Actualizar el reglamento de seguridad industrial ante el Ministerio de relaciones Laborales cada dos años
12. Desarrollar cronograma de capacitación asociado a Seguridad Industrial.
13. Dar seguimiento al mantenimiento de extintores, sistemas de prevención, alarmas, bombas y todos los equipos relacionados a Seguridad Industrial.
14. Realizar las actualizaciones de los manuales de procedimientos de Seguridad Industrial.
15. Elaborar el Presupuesto anual de Seguridad Industrial en conjunto con el Gerente General.
16. Controlar la realización de las fichas médicas ocupacionales. Dar soporte en campañas de salud ocupacional. Valorar estadísticas de morbilidad de la empresa. Coordinar exámenes médicos ocupacionales anuales.
17. Revisar protocolos para vigilancia de salud de los trabajadores.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>
<p><b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b></p> <p>1. Es el responsable máximo de las áreas de finanzas, administración y contabilidad de la empresa.</p> <p>2. Supervisa normalmente las funciones de contabilidad, control presupuestario, tesorería, análisis financiero, las auditorías y, en muchos casos, los sistemas de proceso de datos.</p> <p>3. Se responsabiliza, directamente o a través de su personal, de la veracidad de las cuentas de la empresa en sus partidas de activo, pasivo y resultados.</p> <p>4. Elabora, directa o indirectamente, la documentación contable requerida por los organismos oficiales y prepara los datos para la liquidación de los impuestos.</p> <p>5. Es el encargado de la elaboración de presupuestos que muestren la situación económica y financiera de la empresa, así como los resultados y beneficios a alcanzarse.</p> <p>6. Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos.</p> <p>7. Negociación con clientes, en temas relacionas con crédito y pago de proyectos</p> <p>8. Manejo del inventario</p> <p>9. Encargado de todos los temas administrativos relacionados con recursos humanos, nómina, préstamos, descuentos, vacaciones, etc.</p>
<b>JEFE DE TALENTO HUMANO</b>
<p><b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b></p> <p>1. Aplica instrumentos de registro de información de cargos, para su respectivo análisis.</p> <p>2. Verifica las referencias de los aspirantes a los cargos.</p> <p>3. Mantiene actualizados los archivos del personal que ha recibido adiestramiento.</p> <p>4. Realiza cálculos: jornada nocturna, horas extras, vacaciones, reposos pre y post natal y otros</p> <p>5. de conformidad con la Ley de Seguridad Social y el Código del Trabajo.</p> <p>6. Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal. Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas.</p> <p>7. Manejo de Nomina.</p> <p>8. Rinde cuenta a su superior inmediato de las actividades realizadas cuando así lo requiera.</p> <p>9. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</p> <p>10. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada por su superior inmediato.</p>

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

JEFE DE CALIDAD/PRODUCCIÓN
<p><b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la decisión de aprobar o rechazar, luego de la evaluación de los resultados de las materias primas, de envase y empaque del producto.</li> <li>2. Verificar que se efectúen las validaciones apropiadas.</li> <li>3. Apoyar en la elaboración y verificación del cumplimiento de la captación continua del personal y que sea captación se adapte a las necesidades.</li> <li>4. Verificar la aprobación y control de proveedores de materiales y fabricantes de materia prima.</li> <li>5. Apoyar el cumplimiento de las exigencias de buenas prácticas de manufactura.</li> <li>6. Lograr los objetivos de la empresa.</li> <li>7. Verificar la entrega de especificaciones y técnica analítica para inscripción, actualización y reinscripción de productos nuevos o asuntos regulatorios.</li> <li>8. Integrar el Comité Técnico, de producción y de lanzamiento de productos nuevos.</li> <li>9. Apoyar en la realización del cuadro mensual de indicadores y actividades programadas como parte de la gestión</li> </ol>
JEFE DE MANTENIMIENTO
<p><b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias y coordinar las reparaciones.</li> <li>2. Coordinar las reparaciones y operaciones de mantenimiento de la estructura edilicia de la empresa.</li> <li>3. Confeccionar el Plan Anual de mantenimiento, elevándolo a la Gerencia General para su aprobación.</li> <li>4. Analizar y justificar los desvíos con el plan anual de mantenimiento trazado e informarlos a la Gerencia General.</li> <li>5. Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diversos sectores.</li> <li>6. Coordinar con Calidad y Producción la disponibilidad de instalaciones y maquinaria para efectuar las tareas de mantenimiento.</li> <li>7. Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes como ser: pintura, empapelado, cableado eléctrico, tratamiento de maderas, yesería, etc. aprobadas por la Gerencia.</li> <li>8. Resolver las urgencias de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y tareas diversas.</li> <li>9. Evaluar las necesidades de compras y mantenimiento de maquinarias e insumos a la luz de los avances tecnológicos.</li> <li>10. Efectuar periódicamente informes de tareas realizadas y su programación a futuro dirigidos a la Gerencia General.</li> </ol>

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**JEFE DE COMPRAS**

- ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES**
1. Encargarse de la adquisición, manejo, almacenamiento, stock y seguridad de los insumos.
  2. Controlar que las áreas de almacenamiento estén bien ubicadas, limpias y ordenadas.
  3. Velar por el abastecimiento de materia prima a los restaurantes.
  4. Buscar, seleccionar y mantener proveedores competentes.
  5. Realizar el control de garantías.
  6. Proponer e implementar procedimientos para la realización de compras.
  7. Realizar localización de nuevos producto, materiales y fuentes de suministros.
  8. Estudiar la situación en el mercado, precios, flujo y calidad de los productos a adquirir.
  9. Velar por que se paguen los precios justos por la materia prima sin que ello desmejore la calidad de los mismos.
  10. Realizar indicadores de gestión que reflejen la situación del área de compras.
  11. Velar por la adecuada realización de inventarios y control de los mismos.
  12. Mantener actualizado el registro de proveedores y las condiciones de venta de cada uno.
  13. Generar y controlar el presupuesto designado a su área.
  14. Mantener los inventarios en los niveles óptimos de acuerdo a las operaciones de la empresa.
  15. Supervisar continuamente al personal a su cargo velando por que cumplan con las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por el área.
  16. Mantener a gerencia comunicada acerca de las variaciones en los precios de los insumos y productos.
  17. Cumplir y hacer cumplir las normas políticas y procedimientos establecidos en los manuales de la empresa.
  18. Realizar otras actividades asignadas por su jefe y que permitan cumplir con los objetivos del puesto.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

## JEFE DE INVENTARIOS

**ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES** 1. Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.

2. Supervisa la entrada y salida de materiales y equipos del almacén.
3. Verifica la codificación y registro de mercancías que ingresa al almacén.
4. Elabora la programación anual de las adquisiciones para la dotación del almacén.
5. Supervisa la clasificación y organización de la mercancía en el almacén.
6. Elabora órdenes de compra para la adquisición de materiales e informa a la unidad de compras y suministros.
7. Atiende e informa al público en general.
8. Supervisa los niveles de existencia de inventario establecidos de bienes y servicios.
9. Mantiene actualizados los sistemas de registros.
10. Supervisa la selección de materiales y equipos en cuanto a identificación, tipo y calidad.
11. Revisa, firma y consigna inventarios en el almacén.
12. Supervisa el despacho de mercancía a las dependencias que realizan las requisiciones.
13. Realiza reportes diarios de entrada y salida de material del almacén.
14. Realiza y/o coordina inventarios en el almacén.
15. Lleva el control de la contabilidad de las requisiciones.
16. Revisa y conforma informes, correspondencias de caja chica, control de asistencia, relaciones de gastos y otros.
17. Archiva requisiciones de mercancías, requisiciones de compra, guías de despacho y órdenes de entrega.
18. Lleva el control de mercancía despachada contra mercancía en existencia.
19. Establece métodos de trabajo, registro y control en el almacén.
20. Retira de las empresas proveedoras, los materiales y equipos adquiridos por la Institución.
21. Tramita las órdenes de compra.
22. Corta, prueba y prepara materiales para la realización de las prácticas docentes.
23. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
24. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
25. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
26. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

## JEFE DE LOGÍSTICA

**ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES**

1. Asegurar un proceso logístico para la Empresa de carácter integrado, que sea gestionado centralizadamente, respecto del abastecimiento de insumos y materiales necesarios para la producción. Cuyas características fundamentales deben ser: la disminución de tiempos de respuesta para mejorar el nivel de satisfacción de las áreas productiva, la alta rotación de las materias primas y materiales, la disminución de costos por inmovilización y en general garantizar el mínimo costo por materiales en la operación de la Empresa.
2. Orientar permanentemente el proceso logístico sobre la base de la planificación de la demanda de materias primas e insumos en general, y el correspondiente desarrollo de la cadena de proveedores, tiempos de demora y niveles de inventarios, privilegiando el desarrollo de contratos marco, que optimicen y agilicen la gestión del proceso de abastecimiento, y que constituyan ventajas competitivas sostenibles para los entes productivos de la Empresa.

<b>GERENCIA FINANCIERA</b>
<b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velar y monitorear la disponibilidad de Fondos</li> <li>2. Administración del Capital</li> <li>3. Preparación y análisis de la información financiera</li> <li>4. Planeación y control financiero</li> <li>5. Estructura Financiera</li> <li>6. Preparación y evaluación de proyectos. Planes de Negocios</li> <li>7. Valoración de Empresas</li> </ol>
<b>CONTABILIDAD</b>
<b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.</li> <li>2. Verificar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa que cumplan con las formalidades requeridas.</li> <li>3. Registrar las facturas recibidas de los proveedores, a través del sistema computarizado administrativo para mantener actualizadas las cuentas por pagar.</li> <li>4. Revisar el cálculo de las planillas de retención de Impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.</li> <li>5. Llevar mensualmente los libros generales de Compras y Ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.</li> <li>6. Elaborar los comprobantes de diario, mediante el registro oportuno de la información siguiendo con los Principios Contables generalmente Aceptado, a objeto de obtener los estados financieros.</li> <li>7. Cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo de la empresa.</li> <li>8. Cumplir y hacer cumplir todas las recomendaciones de tipo contable, administrativo y fiscal, formuladas por el Contralor Interno, Asesor fiscal / financiero.</li> <li>9. Llevar todos los movimientos o registros contables al Programa que es el software utilizado por la organización para dicha actividad.</li> <li>10. Elaboración de cheques para el recurso humano de la empresa, proveedores y servicios.</li> <li>11. Llevar libros contables (Diario, mayor y inventarios).</li> <li>12. Control y ejecución de solvencias de Seguro Obligatorio.</li> <li>13. Realización de la relación de las Cuentas por Cobrar y por Pagar.</li> </ol>
<b>TESORERÍA</b>
<b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar la liquidez de la empresa.</li> <li>2. Optimizar el uso de recursos y/o inversiones financieras.</li> <li>3. Cubrir el riesgo de interés, que está presente en toda empresa.</li> <li>4. Cubrir el riesgo de cambio, naturalmente si existe dentro de la operativa</li> </ol>

## VENTAS

### ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES

1. Verificar la limpieza, y estado de conservación de los productos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
2. Ubicar material publicitario y/o promocional de los productos que se ofertan.
3. Brindar información oportuna al cliente sobre el producto, venta a realizarse o servicio ofertado para reforzar su seguridad en la compra y consolidar su apreciación en relación a las ventajas del producto, marca o establecimiento.
4. Determinar conjuntamente con el cliente la forma de pago y entrega del producto. Atender los reclamos del cliente tomando en consideración su origen y naturaleza; y
5. elaborar el reporte respectivo.
6. Realizar base de datos segmentada y zonificada de clientes.
7. Realizar recuperación de cartera de su zona de venta. Realizar las actividades encomendadas por su jefe inmediato.
8. Cumplir con las disposiciones del Reglamento Interno de la Empresa.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**EMPRESA “MOCEPROSA S.A”**



**AUDITORÍA DE CALIDAD**

**ARCHIVO CORRIENTE**

**BVAUDIT AUDITORES INDEPENDIENTES**

**CLIENTE:** MOCEPROSA S.A  
**DIRECCIÓN:** Av. Antonio Santillán y Evangelista Calero  
**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Calidad  
**PERÍODO:** 01 de enero al 31 de diciembre del 2015

**Índice de los archivos corrientes**

N°	DESCRIPCIÓN
	FASE I
EP	ESTUDIO PRELIMINAR
OT	Orden de trabajo
CP	Carta de presentación
NVP	Narrativa de la Visita preliminar a las instalaciones
EG	Entrevista al Gerente
IR	Información requerida
MDP	Memorándum de Planificación
EMF	Evaluación de la Matriz FODA
MCFO	Matriz de correlación FO
MCDA	Matriz de correlación DA
MP	Matriz de prioridades
PEI	Perfil estratégico interno
PEE	Perfil estratégico externo
AMF	Análisis de la matriz FODA
	FASE II
ECI	EVALUACION DEL CONTROL INTERNO
ECI	Evaluación del Control Interno (COSO I)
MH	Matriz de hallazgos
	FASE III
EA	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA
MPS	Mapa de procesos
CHL	Check List
MH	Matriz de hallazgos
	FASE IV
CR	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
IA	Informe de auditoría

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

# FASE I

ESTUDIO PRELIMINAR

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**PA 1 1/1**

**OBJETIVO GENERAL:**

- Tener un conocimiento integral de la empresa para el desarrollo de la Auditoría de Calidad

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Crear un ambiente de confianza con los funcionarios de la empresa
- Tener una visión general de la empresa MOCEPROSA S.A

N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	Solicite la orden de trabajo	OT	SCBG - ZGVV	03-03-2017
2	Elabore la carta de presentación	CP	SCBG - ZGVV	03-03-2017
3	Realice la narrativa de la visita preliminar	NVP	SCBG - ZGVV	03-03-2017
4	Realiza la entrevista al gerente para obtener información global de la empresa	EG	SCBG - ZGVV	06-03-2017
5	Solicite la información que se requiere para la ejecución de la auditoría	IR	SCBG - ZGVV	07-03-2017
6	Elabore el Memorándum de Planificación.	MDP	SCBG - ZGVV	08-03-2017
7	Realice la evaluación de la matriz FODA	CNVP	SCBG - ZGVV	13-03-2017
8	Matriz de correlación FO	MF	SCBG - ZGVV	14-03-2017
9	Matriz de correlación DA	MCDA	SCBG - ZGVV	14-03-2017
10	Realice La matriz de prioridades	MP	SCBG - ZGVV	15-03-2017
11	Realice el perfil estratégico interno	PEI	SCBG - ZGVV	16-03-2017
12	Realice el perfil estratégico externo	PEE	SCBG - ZGVV	16-03-2017
13	Elaborar el Análisis de la matriz FODA	AMF	SCBG - ZGVV	17-03-2017

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: J.A	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ORDEN DE TRABAJO**

**OT 1/1**

Riobamba, 3 de marzo del 2017

Srta. Gissell Vallejo  
AUDITORA DE BVAUDIT AUDITORES INDEPENDIENTES  
Presente:

El cumplimiento de lo dispuesto en la cláusula dos librado para la ejecución de la auditoría, autorizo a usted para que realice una auditoría de calidad por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

La ejecución de la auditoría deberá cumplir los siguientes objetivos:

- Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa MOCEPROSA S.A, con el fin de determinar el grado de cumplimiento en base a la norma ISO 9001:2015
- Verificar la capacidad que posee el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales
- Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad

El equipo de auditoría la integra la Srta. Sara Bermeo auditora de BVAUDIT Auditores Independientes, Srta. Giselle Vallejo auditora de BVAUDIT Auditores Independientes, Lcdo. Fermín Haro Jefe de auditoría, Ing. Luis Orna supervisor de BVAUDIT Auditores Independientes

Quiénes para la función del examen poseen de 30 días laborables contados a partir del 3 de marzo de 2017

Atentamente,

Andrés Dillon  
**GERENTE ADMINISTRATIVO MOCEPROSA S.A**

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017



**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR**

**NVP 1/2**

OBJETIVO: Recabar información de la empresa MOCEPROSA S.A con la finalidad de obtener un conocimiento general de la entidad.

Se realizó la visita preliminar a las instalaciones de la empresa MOCEPROSA S.A el día 03 de marzo del 2017 y se pudo observar que la mayoría del personal ingresa a partir de las 6:00 de la mañana hasta las 9:00 am, lo cual cumplen con el ingreso puntual de los diferentes horarios tanto para el nivel operativo como para el nivel administrativo

También se pudo observar que el recurso humano de la empresa es suficiente, actualmente la cooperativa cuenta con 49 empleados los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

<b>MOCEPROSA S.A PERSONAL</b>	
DESCRIPCION	N°
Personal administrativo	6
Personal Calidad, Producción, Mantenimiento	43
<b>TOTAL PERSONAL</b>	<b>49</b>

Una vez analizado la estructura del personal de la empresa se determinó que la mayoría de los empleados no poseen formación profesional de tercer nivel, lo cual no permite contar con personal capacitado para cada área.

En cuanto a la base legal, la Cooperativa se rige al Código de Trabajo, a las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN, en cuanto a la normativa interna Reglamento Interno de trabajo y manual de funciones.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR**

En cuanto a la tecnología, se pudo observar que las actividades que realizan lo hacen de manera informática, es decir cuentan con un software llamado ERP Open Bravo que les permite registrar las actividades en el momento en el que ocurren, a su vez les permite generar reportes financieros mediante los cuales pueden verificar los movimientos que han realizado en un periodo determinado.

Se observó que la principal actividad de la empresa es la producción de Gritz de Maíz y Sémola de maíz

Finalmente se coordinó los parámetros necesarios para el desarrollo de la Auditoría de Calidad.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ENTREVISTA AL GERENTE ADMINISTRATIVO**

Investigadoras:

Sara Bermeo y Gissell Vallejo

Entrevistado

Ing. Andrés Dillon

Objetivo:

Recopilar información preliminar que ayude a la ejecución de la Auditoría de Calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015, la cual nos ayudará a encontrar no conformidades y oportunidades de mejora con las que cuenta la empresa.

Indicaciones:

Para la realización de la siguiente entrevista es necesario que usted se digne en contestar con toda sinceridad, ya que la información que de ésta se desprende será de mucho valor para nuestra investigación.

Cuestionario:

10. ¿Conoce usted de que se trata una Auditoría de Calidad?

Si, este tipo de auditoría trata de comparar los parámetros de la norma ISO con el Sistema de Gestión de Calidad aplicado por la empresa

11. ¿Cree que es importante la realización de esta clase de Auditoría en la empresa?

Sí, es importante porque nos ayuda a mejorar nuestro Sistema de Gestión de Calidad

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 06-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ENTREVISTA AL GERENTE ADMINISTRATIVO**

**EG 2/3**

12. ¿Cree usted que al realizar una Auditoría de calidad ayudará a determinar si los procesos se cumplen con eficacia y cumpliendo con los requisitos establecidos en la NORMA ISO 9001:2015?

Sí, porque podemos darnos cuenta de cuáles son los procesos que están fallando y de cuales no para poder ofrecer un producto de calidad.

13. ¿Se ha realizado anteriormente una Auditoría de calidad?

Si.

14. ¿Se ha socializado con todos los integrantes de la empresa, es decir con personal administrativo y operativo los objetivos y la política de calidad?

No se ha difundido ante todo el personal por lo que desconocen de las políticas y objetivos de calidad.

15. ¿Se encuentra debidamente establecido y aprobado el manual de calidad?

Si está aprobado el manual de calidad por la alta dirección

16. ¿De qué forma está usted comprometido con el Sistema de Gestión de Calidad llevado a cabo por el Departamento de Producción y Calidad?

Tengo conocimiento de que es aplicado en un 100% a través de la aplicación de seguimientos y reuniones periódicas.

17. ¿Se encuentra usted satisfecho con el trabajo que realiza el Supervisor de control de calidad?

Si, ejecuta un trabajo acorde al cargo designado

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 06-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ENTREVISTA AL GERENTE ADMINISTRATIVO**

18. ¿Cuál es su aporte para que la empresa alcance la mejora continua?

En mi opinión para alcanzar la mejora continua se debería aplicar:

- Seguimiento
- Control
- Tiempo
- Recurso financiero

Análisis de la entrevista realizada

- El gerente administrativo está consciente de la importancia de realizar una Auditoria de Calidad a la empresa MOCEPROSA S.A, puesto que ayudara a conocer que procesos se debe prestar mayor atención para que la empresa alcance la mejora continua en todas las actividades que realiza.
- Aunque únicamente tenga conocimiento la alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad refleja que no se ha efectuado evaluaciones del alcance del sistema a todo el personal.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 06-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORMACIÓN REQUERIDA**

**IR 1/1**

Riobamba, 7 de marzo del 2017

Doctora  
Adriana Rodríguez  
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
Presente

De nuestra consideración como atento saludo, nos dirigimos a usted para comunicarle que se procede a dar auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015; por lo cual se solicita quien corresponda facilite la documentación que a continuación se detalla:

- Estructura organizacional: organigrama estructural, organigrama funcional
- Mapa manual de procesos
- Manual de Calidad (registros y documentos)
- Planes de calidad
- Manual de funciones
- Perfiles de puestos de trabajo
- Planes de acción
- Resultado de auditorías anteriores
- Análisis de indicadores de desempeño
- Planificación de informes de las actividades realizadas por el personal
- Plan operativo anual
- Actas de reuniones
- Informes de desempeño
- Documento de quejas y sugerencias del personal
- Mejoramiento continuo PHVA

Por la favorable atención que se brinda la presente anticipamos nuestro crecimiento

Atentamente,

Egr. Sara Bermeo  
**AUDITORA**

Egr. Gissell Vallejo  
**AUDITORA**

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 07-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MEMORÁNDUM DE PANIFICACIÓN**

**MDP 1/5**

Riobamba, 8 de marzo del 2017

**1. Antecedentes**

La empresa “MOCEPROSA S.A”, no ha realizado con anterioridad auditorías de calidad, es la primera vez que se efectuará por tal razón se realizará un estudio minucioso de cada área.

**2. Motivo de la auditoría**

La motivación de efectuar una Auditoría de Calidad en la empresa MOCEPROSA S.A es descubrir áreas que son susceptibles de mejora, o simplemente como una medida defensiva para el giro del negocio. Su objetivo está enfocado a expresar una opinión independiente sobre el desempeño de las actividades operativas críticas y débiles identificadas durante el desarrollo del trabajo investigativo.

**3. Objetivo general**

Realizar una auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015; que permita mejorar los estándares de calidad.

**3.1. Objetivos Específicos**

- Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa MOCEPROSA S.A, con el fin de determinar el grado de cumplimiento en base a la norma ISO 9001:2015
- Verificar la capacidad que posee el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales
- Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 08-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**

**MDP 2/5**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
MEMORÁNDUM DE PANIFICACIÓN**

**4. Alcance de la Auditoría**

El período a examinar comprende del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, en el cual se examinará los respectivos planes, programas y manuales, para determinar la extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría planteadas por los auditores.

La auditoría de calidad es un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de la 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

**5. Personal encargado**

Cargo	Nombre
Supervisor	Lcdo. Fermín Haro
Auditor Operativo	Ing. Luis Orna
Auditor Líder	Egr. Gissell Vallejo
Auditor Senior	Egr. Sara Bermeo

**6. Tiempo Estimado**

Tiempo estimado	Fecha de inicio	Fecha final
30 Días	03/03/2017	03/4/2017

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 08-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MEMORÁNDUM DE PANIFICACIÓN**

**7. Recursos necesarios para la Auditoría**

Cantidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
300	Impresiones	0,25	75,00
	Copias de libros y de los principales documentos de la cooperativa		20,00
2	Lápiz bicolor	1,00	2,00
2	Juegos de minas	1,00	2,00
2	CD'S	1,50	3,00
2	Esferos	1,00	2,00
1	Borrador	0,50	0,50
	Internet		100,00
	Transporte		100,00
	Alimentación		150,00
	Total Costo de la Auditoría		454,50

**8. Metodología a utilizar**

1. Entrevista.
2. Cuestionario.
3. Aplicación del Método Coso para la evaluación del control interno.
4. Aplicación de técnicas de auditoría para determinar posibles áreas críticas.
5. Obtención de evidencias documentaria que sustente el informe de auditoría.

**9. Marcas de Auditoría**

ü	Revisado
Σ	Sumado
*	Hallazgo

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 08-03-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

∅	Incumplimiento de la normativa y reglamento
~	Falta proceso
Ω	Sustentado con evidencia
@	Analizado
©	Conciliado
↔	Comparado
∞	Confrontado con documentación comprobatoria
≡	Cotejado con documentos
©	Confirmación, respuesta negativa

**MEMORÁNDUM DE PANIFICACIÓN**

**10. Referencias de auditoría**

<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>IG</b>	Información General
<b>PAG</b>	Programa de Auditoría General
<b>AC</b>	Archivo Corriente
<b>EP</b>	Estudio Preliminar
<b>OT</b>	Orden de trabajo
<b>CP</b>	Carta de presentación
<b>NVP</b>	Visita Preliminar
<b>EG</b>	Entrevista al gerente
<b>IF</b>	Información requerida
<b>MDP</b>	Memorándum de planificación
<b>EMF</b>	Evaluación de la matriz FODA
<b>MCFO</b>	Matriz de Correlación FO
<b>MCDA</b>	Matriz de Correlación DA
<b>MP</b>	Matriz de prioridades

<b>PEI</b>	Perfil estratégico interno
<b>PEE</b>	Perfil estratégico externo
<b>AMF</b>	Análisis de las Matriz FODA
<b>ECI</b>	Evaluación del Control Interno
<b>MH</b>	Matriz de Hallazgos
<b>EA</b>	Ejecución de la Auditoría
<b>MPS</b>	Mapa de procesos

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 08-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

<b>CHL</b>	Check List
<b>CR</b>	Comunicación de resultados
<b>IA</b>	Informe de Auditoría
<b>S.C.B.G</b>	Sara Cristina Bermeo Guadalupe
<b>Z.G.V.V</b>	Zoila Gissell Vallejo Vallejo
<b>F.H</b>	Fermín Haro
<b>L.O</b>	Luis Orna
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de Calidad

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 08-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MEMORÁNDUM DE PANIFICACIÓN**

**11. Otros aspectos**

El archivo permanente fue creado sobre la base de las visitas preliminares, el mismo que contiene toda la información necesaria y útil para llevar a cabo la Auditoría de Calidad, así como futuras auditorías. Los informes de Auditoría y la Carta a la Gerencia se dirigirán al Ing. Andrés Dillon Gerente Administrativo de la empresa “MOCEPROSA S.A”

**Preparado Por:**

Egr. Sara Bermeo    Egr. Gissell Vallejo

**Aprobado Por:**

Lcdo. Fermín Haro

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 08-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACION DE LA MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>F1:</b>	La empresa cuenta con materia Prima de calidad.	<b>O1:</b>	Mercado en constante crecimiento e innovación.
<b>F2:</b>	Producción flexible que permite innovación y creación de nuevos productos.	<b>O2:</b>	Proyección a mercados internacionales
<b>F3:</b>	La Infraestructura con la que cuenta la empresa es la adecuada para el giro del negocio.	<b>O3:</b>	Lealtad del cliente con la empresa.
<b>F4:</b>	La empresa cuenta con tecnología de punta en la elaboración de los productos que ofrece		
<b>DEBILIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>	
<b>D1:</b>	La calidad del proceso productivo no se transmite al mercado con la intensidad necesaria.	<b>A1:</b>	Variedad de productos que ofrece la competencia.
<b>D2:</b>	La empresa no cuenta con una estrategia comercial que le permita posicionarse en cadenas de supermercados.	<b>A2:</b>	Posible aparición de nuevos competidores.
<b>D3:</b>	Malas condiciones en el transporte de lotes a los clientes.		
<b>D4:</b>	Las actividades del personal no se ejecutan conforme a los registros de los procesos de producción.		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 13-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE CORRELACION FO**

		O1:	O2:	O3:		
	<b>FO</b>	Mercado en constante crecimiento e innovación.	Proyección a mercados internacionales	Lealtad del cliente con la empresa.	TOTAL	
<b>F1:</b>	La empresa cuenta con materia Prima de calidad.	3	5	5	13	27%
<b>F2:</b>	Producción flexible que permite innovación y creación de nuevos productos.	5	5	5	15	31%
<b>F3:</b>	La Infraestructura con la que cuenta la empresa es la adecuada para el giro del negocio.	3	5	1	9	19%
<b>F4:</b>	La empresa cuenta con tecnología de punta en la elaboración de sus productos.	3	5	3	11	23%
	TOTAL	14	20	14	48	100%
		29%	42%	29%	100%	

Tiene relación	5
Poca relación	3
No tiene relacion	1

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 14-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE CORRELACION DA**

**MCDA 1/1**

<b>DA</b>		A1:	A2:	TOTAL	
		Variedad de productos que ofrece la competencia.	Posible aparición de nuevos competidores.		
D1:	La calidad del proceso productivo no se transmite al mercado con la intensidad necesaria.	3	5	8	33%
D2:	La empresa no cuenta con una estrategia comercial que le permita posicionarse en cadenas de supermercados.	3	3	6	25%
D3:	Malas condiciones en el transporte de lotes a los clientes.	3	3	6	25%
D4:	Las actividades del personal no se ejecutan conforme a los registros de los procesos de producción.	3	1	4	16%
TOTAL		12	12	24	100%
		50%	50%	100%	

Tiene relación	5
Poca relación	3
No tiene relación	1

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 14-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE PRIORIDADES**

**MP 1/1**

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
15	F2:	Producción flexible que permite innovación y creación de nuevos productos.
13	F1:	La empresa cuenta con materia Prima de calidad.
11	F4:	La empresa cuenta con tecnología de punta en la elaboración de sus productos.
7	F3:	La Infraestructura con la que cuenta la empresa es la adecuada para el giro del negocio.

Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
8	D1:	La calidad del proceso productivo no se transmite al mercado con la intensidad necesaria.
6	D2:	La empresa no cuenta con una estrategia comercial que le permita posicionarse en cadenas de supermercados.
6	D3:	Malas condiciones en el transporte de lotes a los clientes.
4	D4:	Las actividades del personal no se ejecutan conforme a los registros de los procesos de producción.

VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
20	O2:	Proyección a mercados internacionales
14	O1:	Mercado en constante crecimiento e innovación.
14	O3:	Lealtad del cliente con la empresa.

Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
15	A1:	Variedad de productos que ofrece la competencia.
13	A2:	Posible aparición de nuevos competidores.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 15-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PERFIL ESTRATEGICO INTERNO**

**PEI 1/1**

	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACION /IMPACTO				
		DEBILIDAD		EQUILIBRIO	FORTALEZA	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
D1:	La calidad del proceso productivo no se transmite al mercado con la intensidad necesaria.					
D2:	La empresa no cuenta con una estrategia comercial que le permita posicionarse en cadenas de supermercados.					
D3:	Malas condiciones en el transporte de lotes a los clientes.					
D4:	Las actividades del personal no se ejecutan conforme a los registros de los procesos de producción.					
F2:	Producción flexible que permite innovación y creación de nuevos productos.					
F1:	La empresa cuenta con materia Prima de calidad.					
F4:	La empresa cuenta con tecnología de punta en la elaboración de sus productos.					
F3:	La Infraestructura con la que cuenta la empresa es la adecuada para el giro del negocio.					
TOTAL		3	1	0	2	2
PORCENTAJE		38%	12%	0%	25%	25%

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 16-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PERFIL ESTRATEGICO EXTERNO**

PEE 1/1

	<b>ASPECTOS EXTERNOS</b>	<b>CLASIFICACION / IMPACTO</b>				
		<b>AMENAZAS</b>		<b>EQUILIBRIO</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>	
		<b>Gran Amenaza</b>	<b>Amenaza</b>		<b>Oportunidad</b>	<b>Gran Oportunidad</b>
<b>A1:</b>	Variedad de productos que ofrece la competencia.					
<b>A2:</b>	Posible aparición de nuevos competidores.					
<b>O2:</b>	Proyección a mercados internacionales					
<b>O1:</b>	Mercado en constante crecimiento e innovación.					
<b>O3:</b>	Lealtad del cliente con la empresa.					
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	20%	20%	0%	20%	40%

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 16-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA**

**AMF 1/2**

El objetivo principal del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto de estudio será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto (oportunidades y amenazas) y a partir de sus fortalezas y debilidades internas que constituyen el primer paso para realizar el análisis FODA

### **ANÁLISIS INTERNO**

La empresa MOCEPROSA S.A de la ciudad de Riobamba posee 4 debilidades a combatir y buscar soluciones a través de estrategias para erradicarlas, las cuales se debe considerar y tomar correcciones tales como:

- La calidad del proceso productivo no se transmite al mercado con la intensidad necesaria es por ello que se recomienda al Gerente Administrativo implementar un programa de Marketing y comercialización donde se pueda mantener una constante publicidad de la empresa para que los clientes puedan tener conocimiento de los producto que se está ofreciendo.
- La empresa no cuenta con una estrategia comercial que le permita posicionarse en cadenas de supermercados por lo su marca no es reconocida nacional e internacional por lo que cuenta con bajo número de clientes.
- Malas condiciones en el transporte de lotes a los clientes por lo que se solicita al Jefe administrativo incluir en el presupuesto un plan de mejoras para los vehículos que transportan lotes de productos con el fin de que la mercadería llegue con las mejores condiciones para que estas no sean devueltas
- En cuanto a las actividades del personal, no se ejecutan conforme a los registros de los procesos de producción se recomienda al Gerente Administrativo difundir los registros de los procesos a todo el personal con el fin de que las actividades encomendadas se las ejecute de la mejor manera

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 17-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA**

**AMF 2/2**

Para contrarrestar estas debilidades es necesario aprovechar las fortalezas que como empresa tiene: la producción flexible que permite innovación y creación de nuevos productos contando con materia prima de calidad así mismo tomando en cuenta que posee una infraestructura adecuado en relación al giro del negocio llevando consigo tecnología de punta al elaborar sus productos.

### **ANÁLISIS EXTERNO**

En el perfil externo se encontraron 3 oportunidades en el mercado, mismas que deben aprovechar para convertirlas en fortalezas para posesionarse en el mismo como son:

- Proyección a mercados internacionales
- Mercado en constante crecimiento e innovación
- Lealtad del cliente con la empresa

Se encontraron además 2 amenaza de la que se debe proteger a la empresa: la variedad de los productos que ofrece la competencia y de la posible aparición de nuevos competidores lo que hace que la empresa tenga dificultades en el cumplimiento de sus objetivos empresariales de crecer nacional como internacionalmente en el mercado.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 17-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

# FASE II

EVALUACIÓN DEL CONTROL

INTERNO

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORIA**

**PA 2 1/1**

**OBJETIVO:**

- Evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa MOCEPROSA S.A de la ciudad de Riobamba, mediante el método COSO I, con el fin de verificar que el desarrollo de sus actividades sea de forma correcta.

**OBJETIVOS GENERALES**

- Aplicar cuestionario para la evaluación del control interno en base al COSO
- Determinar áreas críticas y solucionar de acuerdo a su criterio

N <sup>a</sup>	ACTIVIDAD	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la Evaluación del Control Interno a través del método COSO <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control.</li> <li>• Evaluación de riesgos.</li> <li>• Actividades de control.</li> <li>• Información y comunicación.</li> <li>• Supervisión y monitoreo.</li> </ul>	<b>ECI</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	20-03-2017
2	Elabore la Matriz de Calificación Riesgos	<b>MCR</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	27-03-3017
3	Elabore la Matriz de hallazgos	<b>MH</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	28-02-2017

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 20-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Componente:** Ambiente de Control

**Objetivo:** Determinar si la empresa “MOCEPROSA SA” establece valores éticos basados en estándares de conducta para medir si el ambiente de control es apropiado.

Nº.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
	AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿La empresa cuenta con un código de conducta?	49			
2	¿Mantienen comunicación de los valores éticos y de conducta?	49			
3	¿Existen sanciones para quienes no respeten los valores éticos?	49			
4	¿En la institución existe un ambiente laboral apoyado en valores humanos (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	49			
5	¿La entidad cuenta con un manual de funciones?	49			
6	¿Existen manuales de procedimientos para llevar a cabo los procesos sustantivos de su área?	49			
7	¿Tiene la empresa políticas establecidas y oportunamente difundidas?	49			
8	¿El personal de la empresa cumple con los requisitos de perfil del cargo que desempeña?	49			
9	¿Se efectúan evaluaciones de desempeño laboral de manera continua?	49			
10	¿Los colaboradores tienen deseo de superación para contribuir con la empresa?	49			
11	¿Existe un plan de capacitación que fortalezca el perfil profesional del personal?	49			

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 20-03-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

12	¿Cumple con las normas de seguridad requeridas, según el giro de la empresa?	49			
13	¿Se motiva al personal con el fin de generar competitividad empresarial?	6	43		No se motiva al personal evitando generar competitividad empresarial.*
14	¿Se realiza un análisis previo de los riesgos en los que se puede incurrir al tomar una decisión?	49			
15	¿La empresa realiza copias de respaldo o de seguridad de los archivos más importantes?	49			
16	¿La estructura organizativa de la empresa es apropiada?	49			
17	¿La empresa tiene un organigrama escrito, conocido y acatado por toda la empresa?	49			
18	¿Existen parámetros establecidos para realizar la delegación de funciones?	49			
19	¿La entidad cuenta con políticas y procedimientos para la selección y contratación del personal?	49			
	TOTAL	888	43		

**\* Hallazgo**

Total respuestas positivas: 888

Total respuestas negativas: 43

Total respuestas: 931

Nivel de confianza:  $888/931 = 0,95 \times 100\% = 95\%$

Nivel de riesgo:  $43/931 = 0,05 \times 100\% = 5\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	50%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 20-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Componente:** Evaluación de Riesgo

**Objetivo:** Verificar si los objetivos están claramente definidos para determinar cómo administrar el riesgo.

Nº.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS				
1	¿La misión y visión de la empresa es conocida y comprendida por sus funcionarios?	49			
2	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al cumplimiento de metas?	49			
3	¿Cuándo los objetivos de la empresa no están siendo cumplidos, la gerencia toma las debidas soluciones?	49			
4	¿Se aplican evaluaciones con indicadores que permiten medir la gestión y el cumplimiento de objetivos institucionales?	49			
5	¿Existe una implementación adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?	49			
6	¿Los riesgos identificados son discutidos abiertamente con el gerente?	49			
7	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos y externos?	49			
8	¿Se recopila y se comunica oportunamente información interna y externa a aquellos que deben tomar acciones?	49			
9	¿Se analiza los riesgos y se toma acciones para mitigarlos?	49			

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 21-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

10	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	49			
11	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la empresa?	49			
12	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	49			
TOTAL		588	0		

Total respuestas positivas: 588

Total respuestas negativas: 0

Total respuestas: 588

Nivel de confianza:  $588/588 = 1 \times 100\% = 100\%$

Nivel de riesgo: 0%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	50%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 21-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Componente:** Actividades de control

**Objetivo:** Determinar si la empresa “MOCEPROSA S.A” establece actividades de control que permitan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Nº.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	¿Se ha definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos relevantes identificados?	49			
2	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	49			
3	¿Cada área opera coordinada e interrelacionada con las otras áreas de la empresa?	49			
4	¿Se verifica la documentación sobre operaciones y hechos significativos que sea exacta y completa?	49			
5	¿Las operaciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	49			
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, están protegidos por los mecanismos de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	49			
7	¿Se realizan controles periódicos entre los recursos existentes?	49			
8	¿El área de producción cumple con los reglamentos, instructivos y manuales establecidos en la empresa?	49			

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 22-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**ECI 6/9**

9	¿La empresa cuenta con medidas de seguridad que abarque a las entradas, proceso, almacenamiento y salida de productos?	49			
11	¿Al final de una jornada de trabajo se realiza seguimiento a los registros de desempeño de sus actividades?	27	22		No se realiza seguimiento al finalizar el proceso productivo.*
12	¿Se realiza con frecuencia mantenimiento preventivo a los equipos?	49			
TOTAL		566	22		

\* Hallazgo

Total respuestas positivas: 566

Total respuestas negativas: 22

Total respuestas: 588

Nivel de confianza:  $566/588 = 0,96 \times 100\% = 96\%$

Nivel de riesgo:  $22/588 = 0,04 \times 100\% = 4\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	50%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 22-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**Componente:** Información y Comunicación

**Objetivo:** Establecer la correcta difusión de información que permita a la empresa cumplir con sus responsabilidades con el fin de desarrollar, gestionar y controlar la empresa.

Nº.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
1	¿Existe una buena comunicación interna?	10	39		No existe una buena comunicación interna.*
2	¿En un determinado proceso se identifica y se comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	49			
3	¿La información interna generada por la organización es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?	49			
4	¿El contenido de la información es apropiado y confiable?	49			
5	¿Se realiza reportes de actividades para brindar información en los distintos niveles de la entidad?	49			
6	¿La información que recibe todo el personal son comunicados con claridad, efectividad y responsabilidad?	49			
7	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	49			
8	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	49			
9	¿Existen medios de comunicación con las partes externas como clientes, proveedores, reguladores y accionistas?	49			
	TOTAL	402	39		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 23-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

ECI 8/9

**\* Hallazgo**

Total respuestas positivas: 402

Total respuestas negativas: 39

Total respuestas: 441

Nivel de confianza:  $402/441 = 0,91 \times 100\% = 91\%$

Nivel de riesgo:  $39/441 = 0,09 \times 100\% = 9\%$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	50%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 23-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**ECI 9/9**

**Componente:** Supervisión y monitoreo

**Objetivo:** Comprobar si las actividades de supervisión y monitoreo funcionan correctamente para evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos en la empresa.

Nº.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	49			
2	¿Se realiza verificaciones de registro con la existencia fiscal de recurso?	49			
3	¿Se analizan los informes de auditorías realizados anteriormente?	49			
4	¿La dirección analiza una evaluación por sus medios para verificar la situación de la empresa?	49			
5	¿Se aplican indicadores de gestión para realizar el seguimiento de los procesos en la empresa?	6	43		No se aplican indicadores de gestión para realizar el seguimiento de los procesos en la empresa *
6	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?	49			
	<b>TOTAL</b>	251	43		

\* Hallazgo

Total preguntas positivas: 251  
 Total preguntas negativas: 43  
 Total respuestas: 294  
 Nivel de confianza:  $251/294 = 0,85 \times 100\% = 85\%$   
 Nivel de riesgo:  $43/294 = 0,15 \times 100\% = 15\%$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
5%-50%	50%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
<b>NIVEL DE RIESGO</b>		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 24-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO**

**MER 1/1**

COMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
Ambiente de control	95%	5%
Evaluación de riesgos	100%	0%
Actividades de control	96%	4%
Información y comunicación	91%	9%
Supervisión y monitoreo	85%	15%
TOTAL	467/5	33/5
PROMEDIO	93%	7%

**Gráfico 9.** Calificación de riesgos



NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
5%-50%	50%-75%	76%-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El control interno de la empresa MOCEPROSA S.A evidencia un nivel de confianza alto con un 93% mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 7% por lo que se determina que existe un adecuado control interno dentro de la empresa.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 27-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS**

**MH 1/2**

<b>CONDICION</b>	<b>CRITERIO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>RECOMENDACION</b>
No se motiva al personal con el fin de generar competitividad empresarial	Reglamento Institucional capitulo II Obligaciones del empleador Art 7 Literal G Crear estímulos para premiar a los trabajadores que en el transcurso del año no han sido sancionados o amonestados. Igual incentivo se otorgará al departamento que se hubiere destacado en el cumplimiento de sus funciones.	Desconocimiento de políticas de motivación al personal.	El personal no tiene un alto nivel de productividad en sus actividades	Al Gerente Administrativo proponer un programa de motivación al personal con el fin de incentivar a todo el personal para lograr los objetivos institucionales.
No se realiza seguimiento al final de una jornada de trabajo a los registros de desempeño de sus actividades sino al finalizar el proceso productivo	Manual del sistema de calidad Numeral 7 requisitos de documentación 7.2 Control de registros menciona que los registros de calidad aseguran el mantenimiento de las evidencias de calidad y la efectividad del sistema, se mantiene archivados según la utilización en cada puesto de trabajo; para especificar lo relacionado al control, se cuenta con el procedimiento de control diario de registros de calidad.	El seguimiento se lo hace al finalizar el proceso productivo es decir cada semana.	Incumplimiento de actividades establecidas en el cronograma.	Se recomienda al Supervisor de Producción llevar un seguimiento diario de cada uno de los registros con el fin de que las actividades encomendadas se cumplan en su totalidad.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 28-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS**

**MH 2/2**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION
No existe comunicación interna entre las áreas.	Manual del Sistema de Calidad Numeral 9 Responsabilidad y Autoridad 9.2 Comunicación Interna menciona que el proceso de comunicación interna de MOCEPROSA S.A se asegura a través de la comunicación efectiva en los procedimientos y la capacitación al personal en cada labor. Además, existen formas de comunicación interna como el correo electrónico, reuniones informativas, las circulares y los comités de calidad.	No mantienen una buena relación laboral el personal administrativo con el personal operativo	El personal administrativo trabaja independientemente del personal operativo sin que haya coordinación.	Al Gerente Administrativo implementar medios como tableros de anuncios, carta al personal, periódico interno, reuniones de información o entrevistas individuales que ayuden a transmitir la información.
No se aplican indicadores de gestión para realizar el seguimiento de los procesos en la empresa	Manual del sistema de Calidad Numeral 13 Control de los Dispositivos de seguimiento y medición 13.2 Medición y Seguimiento. Menciona la aplicación de indicadores de gestión que permiten realizar el seguimiento de los procesos involucrados en el sistema de gestión de la calidad.	No se delega al personal correspondiente la función de aplicar e interpretar indicadores de gestión.	La empresa no tiene datos reales de medición por lo que desconoce la situación actual de la misma.	Al Gerente Administrativo delegar al personal correspondiente la aplicación e interpretación de indicadores de gestión para un mejor desempeño de los procesos de la empresa.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 29-03-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

# FASE III

## EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**PA 3 1/1**

**OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa MOCEPROSA S.A de la ciudad de Riobamba, mediante la aplicación del Check List, con el fin de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Elaborar el Check List en base a la norma ISO 9001:2015
- Verificar en nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

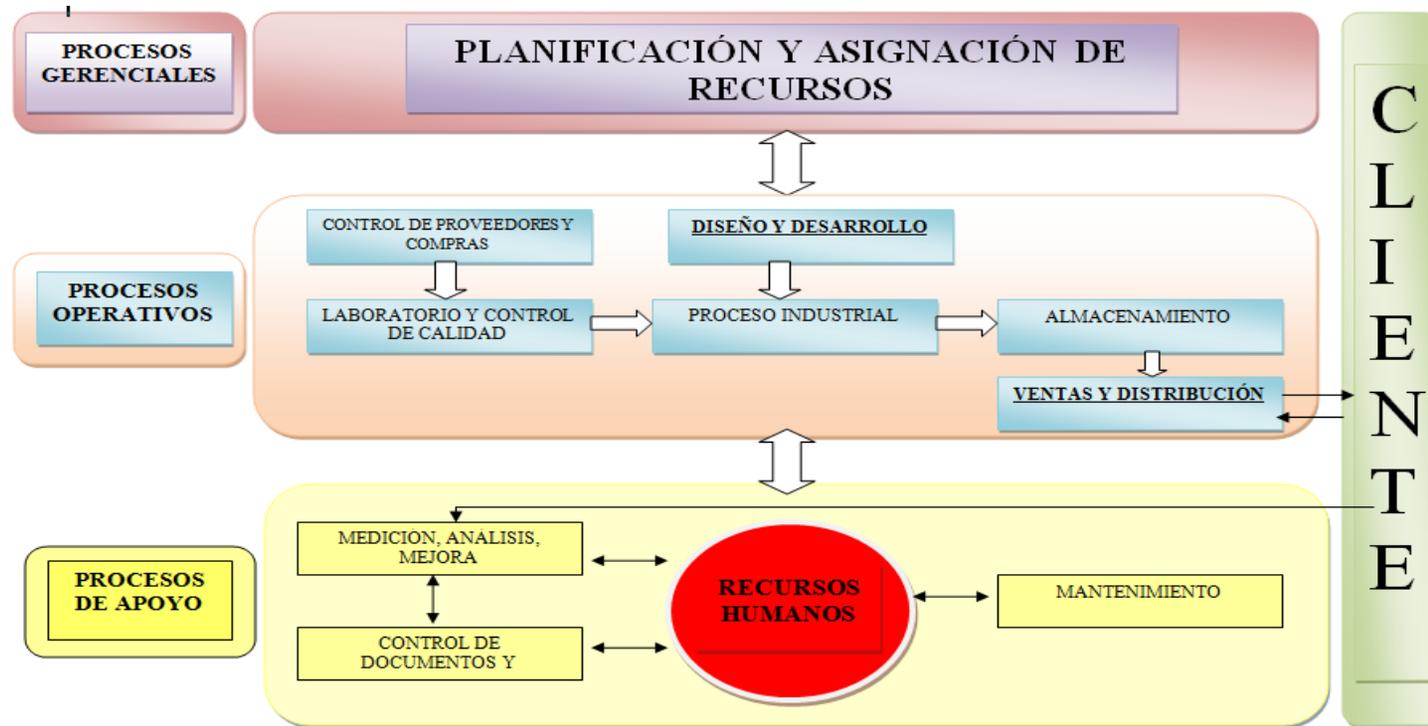
<b>N<sup>a</sup></b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REF</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Solicite el mapa de procesos	<b>MPS</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	3-04-2017
2	Realice la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad mediante el Check List	<b>CHL</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	04-04-2017
3	Elabore la matriz de hallazgos	<b>MH</b>	<b>SCBG - ZGVV</b>	19-04-2017

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2015**  
**MAPA DE PROCESOS**

MPS 1/1

**MAPA DE PROCESO**



ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>						
¿Los productos que se ofertan tienen relación con la naturaleza de la empresa?				X		
¿La entrega del producto llega a tiempo?				X		
¿La entrega del pedido a los clientes es en el tiempo promedio?				X		Hoja de producción Ω
¿La empresa cuenta con misión y visión bien definidas?				X		
¿Están definidos los colaboradores por género?				X		Tabla de personal de MOCEPROSA S.A Ω
¿Todo el personal es contratado directamente?				X		Contratación de plazo indefinido Ω
¿Se capacita al personal eventualmente?				X		Planificación de capacitación Ω
¿El Personal está especializado para ocupar un cargo específico?				X		
¿Todo el personal de la empresa tiene el perfil profesional para desempeñar el cargo asignado?				X		Manual de funciones del personal de MOCEPROSA S.A Ω
¿La empresa tiene un organigrama				X		Organigrama estructural Ω
¿Cuenta la empresa con requisitos especiales de calidad?				X		Manual de Calidad Ω
¿Cuenta la empresa con requisitos de salud?				X		Requisitos de limpieza al personal Ω

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 04-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
CHECK LIST**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Cuenta la empresa con requisitos de seguridad?				X		Requisitos de seguridad ocupacional Ω
¿Las instalaciones de la empresa son adecuadas para el giro del negocio?				X		Infraestructura de MOCEPROSA S.A Ω
¿La planta productiva cuenta con la tecnología adecuada para brindar el producto cumpliendo con las especificaciones del producto?				X		
¿Cuenta la empresa con el reglamento interno que regulen al personal de la empresa?				X		Reglamento interno Ω
¿La empresa cuenta con un registro de sus clientes para conocimiento de los mismos?				X		Registro de clientes Ω
¿La empresa conoce sus principales competidores?				X		
¿La empresa se preocupa por los grupos de interés que influyan en el desarrollo de la organización?				X		
¿La empresa dispone de un registro de proveedores adecuado?				X		Registro de proveedores Ω
¿Estos proveedores cumplen con los requisitos necesarios de la empresa?				X		Formato de aprobación a proveedores Ω

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 04-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 3/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Para negociar con un proveedor se debe hacer un análisis previo para su aceptación?				X		
¿Se mide la satisfacción del cliente?				X		
<b>4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>						
¿La empresa cumple con las necesidades del cliente?				X		Hojas de producción Ω
¿Se conoce como es utilizado el producto?				X		
¿Se da seguimiento a las quejas de los clientes?				X		Control de quejas de clientes Ω
¿Están comprometidos los colaboradores con la organización para ofrecer un producto que satisfaga las necesidades de los consumidores?				X		
¿Los accionistas se preocupan por el nivel de desempeño del sistema de gestión de calidad?				X		
¿La Alta dirección guía sus acciones para obtener una mejora continua?				X		
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 04-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 4/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿MOCEPROSA S.A se encarga del procesamiento y molienda de cereales, ofreciendo dentro de su stock de productos harinas pre cocidas, harinas, gritz, sémolas y afrecho que cumple todos los requisitos solicitados por los clientes				X		Información general Ω
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>						
¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015?			X			Maneja un Sistema de Gestión de Calidad diseñado por la empresa basado en sus necesidades que concuerda con la mayoría de apartados de la norma ISO. *
¿La empresa ha determinado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad?				X		
¿La empresa ha determinado los procedimientos para su aplicación del Sistema de Gestión de Calidad?				X		Manual de calidad Ω
¿La empresa ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos?				X		
¿La empresa ha determinado los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficientes?				X		

\*Hallazgo, Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 04-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 5/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa se ha asegurado de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?				X		
¿La empresa ha realizado el seguimiento, medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos?				X		
¿La empresa ha implantado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?				X		Reporte de incidentes Ω
<b>5. LIDERAZGO</b>						
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>						
<b>5.1.1 GENERALIDADES</b>						
¿La alta dirección es responsable de la eficacia del Sistema de gestión de Calidad?				X		
¿La alta dirección se asegura de que la política de calidad y los objetivos de calidad se ha establecido de acuerdo al Sistema de Gestión de calidad?				X		
¿La alta dirección involucra los requisitos del Sistema de Gestión de calidad en los procesos de negocio?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 05-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 6/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La alta dirección se orienta al uso de procesos previniendo el riesgo?				X		
¿La alta dirección se cerciora de que la empresa cuente con los recursos necesarios para el SGC?				X		
¿La alta dirección comunica la importancia de un SGC según sus requisitos?				X		
¿La alta dirección da un seguimiento de los resultados previstos del SGC?				X		
¿La alta dirección da un seguimiento de los resultados previstos del SGC?				X		
¿La alta dirección impulsa el mejoramiento constante?				X		
¿La alta dirección se involucra en otras áreas de la empresa?				X		
<b>5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE</b>						
¿Se cumplen los requisitos legales y reglamentarios que el cliente solicita?				X		Requisitos del cliente Ω
¿Se determinan los riesgos que puedan afectar a la conformidad del producto para aumentar la satisfacción del cliente?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 05-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 7/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Se consideran las oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente?				X		
¿La empresa cuenta con un constante seguimiento para medir la satisfacción del cliente?				X		
<b>5.2 POLITICA</b>						
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD</b>						
¿La Alta dirección ha implemento la política de calidad en dirección al giro del negocio?				X		
¿En base a la política de calidad se han elaborado los objetivos de calidad?				X		Manual de calidad Ω
¿La alta dirección ha incluido en la política de calidad un compromiso de mejora continua para el SGC?				X		
<b>5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD</b>						
¿Se ha comunicado y está disponible la política de calidad a todo el personal de la empresa para su aplicación y entendimiento?			X			El personal encargado del SGC de la empresa solo difunde la política de calidad con el personal que se encarga de la producción, por lo que el personal administrativo desconoce de los beneficios que generan. *

\*Hallazgo, Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 05-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 8/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
¿La alta dirección ha seleccionado un equipo de trabajo encargado del desempeño del SGC para aprovechar las oportunidades de mejora?				X		
¿La alta dirección ha delegado responsabilidad y autoridad al personal encargado del SGC en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015?			X			La alta dirección ha delegado responsabilidad y autoridad al personal encargado en base SGC manejado por la empresa que concuerda con la mayoría de requisitos que la norma indica. *
¿La alta dirección delega los roles del personal para supervisar las salidas de la producción?				X		
¿La alta dirección ha designado personal que se encargue del enfoque al cliente y su satisfacción?				X		
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>						
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>						
¿La empresa toma acciones de mejora ante oportunidades que se presenten?				X		Reporte de incidentes Ω
¿La empresa cuenta con acciones de prevención de riesgos?				X		
¿La empresa toma acciones correctivas ante los riesgos para evitar efectos no deseables?				X		

\*Hallazgo, Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 05-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 9/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa planifica acciones de prevención de riesgos?				X		
¿La empresa planifica acciones de mejora ante oportunidades que se presenten?				X		
¿Las acciones correctivas, preventivas y de mejora están integradas en los procesos de SGC?				X		
¿La empresa planifica la evaluación de dichas acciones?				X		
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>						
¿Los objetivos de la calidad tienen relación con la política de calidad?				X		Manual de calidad Ω
¿Los objetivos de la calidad son medibles?				X		
¿Los objetivos de la calidad cuentan con todos sus requisitos?				X		
¿Los objetivos de la calidad se direccionan a la conformidad del producto y con ello la satisfacción del cliente?				X		
¿A los objetivos de la calidad se da un seguimiento?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 06-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 10/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Se han comunicado a todo el personal los objetivos de la calidad?	X					El personal encargado del SGC de la empresa por desconocimiento no ha notificado los objetivos de calidad a todo el personal.*
¿Se actualizan los objetivos de calidad en base a las necesidades del SGC?				X		
¿Existe una persona responsable de la planificación?				X		Ing. Adriana Rodríguez
¿Se conoce para qué sirve la planificación de los objetivos?				X		
¿Se planifica recursos que se requiere para el cumplimiento de los objetivos de calidad?				X		
¿La empresa evalúa los resultados de la planificación de los objetivos de calidad?				X		
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>						
¿Al considerar cambios se estudia el propósito y consecuencias de ejecutarlos?				X		
¿Al ejecutar los cambios la empresa debe mantener la integridad del SGC?				X		
¿Si se planifican cambios la empresa cuenta con disponibilidad de recursos?				X		

\*Hallazgo

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 06-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 11/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Al ejecutarse un cambio la empresa considera la reasignación o nueva asignación de responsables?				X		
<b>7. APOYO</b>						
<b>7.1 RECURSOS</b>						
<b>7.1.1 GENERALIDADES</b>						
¿La empresa gestiona los recursos internos existentes para el SGC?				X		
¿La empresa conoce que necesita obtener de los proveedores externos?				X		
<b>7.1.2 PERSONAS</b>						
¿El SGC cuenta con el personal necesario para alcanzar la eficacia en sus operaciones?				X		
<b>7.1.3 INFRAESTRUCTURA</b>						
¿La empresa cuenta con instalaciones apropiadas para el giro del negocio?				X		Infraestructura MOCEPROSA S:A Ω
¿La empresa tiene tecnología en sus equipos necesarios para el cumplimiento de sus operaciones?				X		
¿La empresa cuenta con transporte para la distribución?				X		Control de vehículo Ω

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 06-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 12/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Cuenta la empresa con TICS?				X		
<b>7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b>						
¿La empresa cuenta con un ambiente social, psicológico, físico adecuado para el buen funcionamiento de las operaciones en sus procesos?				X		
<b>7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>						
¿La empresa presupuesta recursos específicamente para actividades de seguimiento y medición?				X		
¿Cuenta la empresa con trazabilidad de las mediciones que proporcionen confianza en la validez de los resultados?				X		
<b>7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
¿La empresa comparte sus conocimientos, lecciones, experiencias, fracasos que permita a la organización empoderarse de ellos para alcanzar los objetivos propuestos?				X		
<b>7.2 COMPETENCIA</b>						

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 06-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 13/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿El recurso humano de la organización es competente para realizar sus acciones encomendadas?				X		
¿La empresa capacita al personal para alcanzar un alto nivel de competencia?				X		
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>						
¿El personal está consciente de la política y/o objetivos de calidad que contribuyen a la eficacia del SGC?	X					El personal encargado del SGC de la empresa por desconocimiento no está consciente de la política y objetivo de calidad evitando que se conozcan los beneficios que genera.*
¿El personal esta consiente de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?	X					El encargado no ha compartido con todos los colaboradores de la empresa los beneficios de conocer y aplicar el SGC.*
¿El personal está consciente del efecto de incumplir los requisitos del SGC?	X					El personal administrativo por el desconocimiento de los requisitos del SGC no está consciente de los efectos de incumplirlos.*
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>						
¿La empresa gestiona las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC?				X		

\*Hallazgo

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 07-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

**CHL 14/40**

### CHECK LIST

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
<b>7.5.1 GENERALIDADES</b>						
¿El SGC tiene la información documentada según el tamaño de la organización, de su tipo de actividades y de los productos que ofrece?				X		
¿El SGC tiene la información documentada según la complejidad de los procesos y sus interacciones?				X		
¿El SGC tiene la información documentada y la competencia del personal?				X		
¿El SGC tiene información documentada necesaria para alcanzar la eficacia?				X		
<b>7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>						
¿La información documentada está bien estructurada y cuenta con un responsable como referencia?				X		Área de archivo Ω
¿La información documentada cuenta con un formato adecuado al ser creado o actualizado que sirva como respaldo?				X		
¿La información documentada es revisada y aprobada antes de su archivo?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 07-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 15/40

<b>PREGUNTAS</b>	<b>PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>					<b>OBSERVACIONES</b>
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
¿La empresa se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?				X		
¿La empresa protege adecuadamente la información documentada?				X		
¿La empresa se asegura de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?				X		
¿La empresa se asegura de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?				X		
¿La empresa conserva la información documentada y pone a disposición de personal que lo requiera?				X		
¿La empresa se asegura de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGC, se identifican y controla su distribución?				X		
<b>8. OPERACIÓN</b>						

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 07-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 16/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>						
¿La empresa planifica, implementa y controla los procesos según requiere los productos que ofrece?				X		
¿La empresa planifica, implementa y controla los criterios para los procesos de los productos?				X		Proceso productivo Ω
¿La empresa planifica, implementa y controla los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos que requieren los productos?				X		
¿La empresa planifica, implementa y controla para tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo correctamente?				X		
¿La empresa controla cambios planificados y revisa la consecuencia de cambios no previstos en sus operaciones?				X		
¿La empresa toma acciones para mitigar efectos de los cambios no previstos?				X		
<b>8.2 REQUISITOS PARA PRODUCTOS</b>						
¿La empresa proporciona toda la información relacionada con los productos para satisfacer al cliente?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 07-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 17/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa atiende consultas, contratos, pedidos incluyendo cambios?				X		Se encarga el personal de ventas Ω
¿La empresa da seguimiento a los clientes con relación a los productos?				X		
¿La empresa da seguimiento a las quejas de los clientes por inconformidades?				X		
<b>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>						
¿Se comparte toda la información relativa de los productos que la empresa ofrece a los clientes?				X		
¿La empresa atiende consultas, pedidos o cambios en los contratos de sus productos?				X		Ordenes de producción Ω
¿La empresa hace retroalimentación de la venta de sus productos incluyendo las quejas de sus clientes?				X		
¿La empresa da seguimiento al producto cuando ya es de propiedad del cliente?				X		
¿La empresa establece acciones de contingencia para no perder la comunicación con el cliente?				X		
<b>8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS</b>						

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 10-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 18/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa al elaborar sus productos incluye todos los requisitos legales y reglamentarios considerados necesarios por la organización?				X		
<b>8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
¿La empresa se asegura de estar en capacidad de brindar los productos con todos los requerimientos a sus clientes?				X		
¿La empresa se asegura de estar en capacidad de brindar los productos con todos los requerimientos a sus clientes?				X		
¿La empresa establece requisitos generales independientemente de los requeridos por los clientes?				X		
¿Actualiza los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos?				X		
¿La empresa se asegura que se cumplan los requisitos que constan en el contrato y los expresados previamente?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 10-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 19/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa cuenta con alternativas para dar a conocer al cliente información completa de los requisitos legales y reglamentarios de los productos cuando no esté disponible personal encargado?				X		
¿La empresa mantiene información documentada sobre los resultados de la revisión de los requisitos del producto?				X		
¿La empresa actualiza la información documentada de cualquier requisito del producto?				X		
<b>8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS</b>						
¿La empresa al actualizar los requisitos, la información documentada es modificada?				X		
¿Las personas encargadas del desarrollo del producto conocen las modificaciones de los requisitos para los productos?				X		
¿Las personas encargadas del desarrollo del producto conocen las modificaciones de los requisitos para los productos?				X		
<b>8.3.1 GENERALIDADES</b>						

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 10-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 20/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa ha establecido, implementado y mantenido un proceso de diseño y desarrollo para sus productos?				X		
<b>8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
¿La organización planifica el diseño del producto?				X		
¿La empresa ha determinado las etapas del diseño y desarrollo?				X		
¿La empresa ha determinado la verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo?				X		
¿La empresa ha determinado las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?				X		
¿La empresa ha determinado recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos?				X		
¿La empresa gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para la existencia de una clara asignación de responsabilidades?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 10-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 21/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa considera la participación activa de los clientes en el proceso de diseño y desarrollo?				X		
¿Se encuentran incluidos los elementos relacionados con los requisitos del producto?				X		
¿La empresa planifica niveles de control a los procesos de diseño y desarrollo para satisfacer las necesidades del cliente?				X		
¿Se determina el respaldo de información documentada para demostrar el cumplimiento de los requisitos del proceso de diseño y desarrollo?				X		
<b>8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
¿Se encuentran incluidos los requisitos funcionales y de desempeño?				X		
¿Se encuentran incluida la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?				X		
¿Se encuentran incluidos los requisitos legales y reglamentarios aplicables?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 11-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 22/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Se encuentra incluido normas o códigos de prácticas que la empresa se ha comprometido a implementar?				X		
¿La empresa tomo en cuenta las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del producto?				X		
¿La empresa ha desarrollado acciones correctivas a las contradicciones de las entradas de diseño y desarrollo?				X		
¿La empresa conserva información documentada de las entradas del diseño y desarrollo del producto?				X		
<b>8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
¿La organización controla el diseño del producto?				X		
¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado?				X		
¿Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?				X		
¿Se realiza seguimiento a los productos resultantes de las entradas para cumplir con los requisitos?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 11-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 23/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Se identifica cualquier problema y propone las acciones necesarias?				X		
¿Se conserva información documentada de estas actividades?				X		
<b>8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
¿Son aprobados los elementos de entrada para el diseño y desarrollo del producto antes de su liberación?				X		
¿La empresa se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores?				X		
¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de seguimiento y medición de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?				X		
¿Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra y producción del producto?				X		
¿Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hace referencia a los criterios de aceptación del producto?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 11-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 24/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Los resultados del diseño y desarrollo que especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto del mismo?				X		
¿Se realiza la verificación de acuerdo con lo planificado?				X		
¿Se mantienen información documentada de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria en el proceso?				X		
<b>8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
¿Se realiza validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado?				X		
¿Se identifican y mantienen los cambios del diseño y desarrollo?				X		
¿La empresa conserva información documentada sobre los resultados de las revisiones en los cambios del diseño y desarrollo?				X		
¿Se revisan, verifican, validan y aprueban los cambios antes de su implementación?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 11-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 25/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Se considera acciones preventivas para combatir los impactos adversos que se puedan presentar?				X		
<b>8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>						
<b>8.4.1 GENERALIDADES</b>						
¿Los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados?				X		
¿Se controla los productos y servicios de proveedores externos que están destinados a incorporarse dentro de los propios productos de la organización?				X		
¿La empresa realiza controles a proveedores externos que mantienen una relación directamente con los clientes en nombre de la empresa?				X		
¿La empresa subcontrata algún tipo de proceso o una parte del proceso del producto?					X	
¿Se evalúa a los proveedores externos basándose en los requisitos que como empresa se debe cumplir?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 12-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 26/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa mantiene información documentada de estas actividades?				X		
<b>8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL</b>						
¿Se aplica algún tipo y grado de control al proveedor y al producto adquirido?				X		
¿Se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa?				X		
¿Se tiene establecido criterios para la selección del proveedor según su SGC?				X		
¿Se tiene establecido criterios para la evaluación al proveedor?				X		
¿La empresa para relacionarse con un proveedor debe considerar los requisitos del cliente, legales o reglamentarios?				X		
¿La empresa para relacionarse con un proveedor debe considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveer externo?				X		
¿La empresa evalúa que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 12-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 27/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>						
¿La información de las compras describe el producto a comprar?				X		
¿La información de compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, métodos, procesos y equipos?				X		
¿La información de compras incluye requisitos de liberación del producto?				X		
¿La información de compras incluye los requisitos para la calificación del personal que despacha la materia prima?				X		
¿La información de compras incluye la interacción del proveedor externo con la empresa?				X		
¿La información de compras incluye el control y seguimiento que se le va dar al proveedor externo por parte de le empresa?				X		
¿La información de compras debe considerar que la empresa o el cliente pueden realizar actividades de verificación en las instalaciones del proveedor externo?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 12-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 28/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>						
<b>8.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN</b>						
¿La empresa mantiene control de la información documentada donde se manifieste las características del producto y se evalué los resultados a alcanzar?				X		Hoja de producción Ω
¿La empresa controla la disponibilidad del uso de recursos de seguimiento y medición?				X		
¿La empresa ha implementado actividades de seguimiento y medición para verificar que se cumplan los criterios en los procesos o sus salidas?				X		
¿La empresa ha implementado actividades de seguimiento y medición para verificar que se cumplan los criterios de aceptación para los productos?				X		
¿Se controla el uso de la infraestructura y si el entorno es adecuado para la operación de los procesos?		X				La empresa por descuido no adquiere nuevas carpas y solo las parcha. *
¿La empresa cuenta con un control en la designación del personal para verificar su capacidad en sus funciones operativas?						

\*Hallazgo, Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 12-04-2017
REVISADO POR: <b>J.A</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 29/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa hace validación periódica de los resultados planificados en los procesos de producción cuando no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?				X		
¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?				X		Hoja de producción Ω
¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?				X		
<b>8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>						
¿La empresa cuenta con medios apropiados para identificar las salidas que aseguren la conformidad en los productos?				X		
¿La empresa identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción?				X		
¿La empresa controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?				X		
¿Se conserva la información documentada necesaria que permita la trazabilidad?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 13-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS</b>						
¿La empresa protege la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo su control?				X		
¿La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes y proveedores externos?				X		
¿La empresa mantiene un registro de la propiedad del cliente o proveedor externo?				X		Registro de clientes , Registro de proveedores Ω
¿Si en el registro de propiedad del cliente o proveedor externo se manifiesta pérdida, deterioro o no esta apta para el uso, se comunica y se mantiene documentado de lo sucedido?				X		
<b>8.5.4 PRESERVACIÓN</b>						
¿La empresa cuida las salidas durante la producción en la medida necesaria para asegurar conformidad en los requisitos?				X		Control de liberación del producto Ω

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 13-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 31/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA</b>						
¿La empresa al entregar sus productos están cubierta por condiciones de garantía?				X		
¿La empresa ofrece obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento a sus clientes?				X		
¿La empresa ofrece servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final?					X	
<b>8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS</b>						
¿Le empresa revisa y controla los cambios para la producción en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?				X		Hoja de producción Ω
¿Se mantiene respaldado con información documentada de los resultados de la revisión de cambios así como las personas que autorizan o cualquier otra acción?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 13-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 32/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS</b>						
¿Se realiza planificación para la liberación de los productos?				X		Hoja de liberación de producto Ω
¿Antes de realizar la liberación del producto la empresa verifica que se cumpla con toda la planificación prevista?				X		
¿En el caso de que no se cumpla con lo planificado existe otra manera para liberar el producto al cliente?				X		
¿La empresa respalda la liberación del producto con información documentada?				X		
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>						
¿La empresa controla e identifica las salidas no conformes para prevenir su uso o su entrega no intencionada?				X		
¿La empresa toma acciones correctivas basándose en el efecto de la no conformidad de los productos?				X		
¿La empresa mantiene separación, contención, devolución o suspensión de las salidas no conformes?				X		

Ω Sustentado con evidencia

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 13-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 33/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿Se da información al cliente sobre los productos que presentan no conformidad?				X		
¿La alta gerencia otorga autorización para la aceptación de productos en concesión que presentan no conformidades?				X		
¿La empresa corrige las salidas no conformes de acuerdo a los requisitos?				X		
¿La empresa conserva información documentada donde describa la no conformidad, acciones tomadas, concesiones y la autorización respectivamente de la salida de los productos?				X		
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>						
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>						
<b>9.1.1 GENERALIDADES</b>						
¿La empresa realiza seguimiento y medición, al desempeño de funciones?				X		
¿La empresa cuenta con métodos de seguimiento, medición análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 14-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 34/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa cuenta con métodos de seguimiento, medición análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos?				X		
¿La empresa planifica cuando se deben realizar analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?				X		
¿La empresa cuenta con mecanismos que evalúen el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?				X		
¿La empresa cuenta con un archivo documental adecuado que permita conservar la información?				X		
<b>9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>						
¿La empresa realiza un seguimiento adecuado para verificar el grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente?				X		
¿La organización determina los métodos para realizar revisiones de información?				X		
¿Se realiza encuestas a los clientes que permitan medir su percepción del producto?				X		
¿La empresa realiza retroalimentación de los productos entregados a los clientes?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 14-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 35/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa realiza reuniones con sus clientes?				X		
<b>9.1.3 ANALISIS Y EVALUACIÓN</b>						
¿La empresa realiza análisis y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y medición?				X		
¿La empresa utiliza el análisis para evaluar la conformidad de los productos?				X		
¿La empresa se basa en los resultados del análisis para medir el grado de satisfacción del cliente?				X		
¿La empresa utiliza los resultados del análisis para evaluar el desempeño y eficacia del SGC?				X		
¿La empresa al realizar los análisis verifica si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?				X		
¿La empresa se basa en los resultados del análisis para evaluar la eficacia de las acciones realizadas para evitar los riesgos y aprovechar las oportunidades?				X		
¿Al realizar los análisis del seguimiento y medición la empresa verifica el desempeño de los proveedores externos?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 14-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 36/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa utiliza los resultados del análisis del seguimiento y la medición para identificar acciones de mejora en el SGC?				X		
¿La empresa utiliza métodos estadísticos para realizar análisis del seguimiento y la medición?				X		
<b>9.2 AUDITORÍAS INTERNAS</b>						
¿La empresa planifica auditorías internas?				X		Temas aprobados en auditorías Ω
¿Al planificar las auditorías internas la empresa verifica la conformidad con los requisitos del SGC?				X		
¿Al planificar las auditorías internas la empresa verifica la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015?	X					Al planificar las auditorías internas la empresa no realiza su alcance y desarrollo en base a la norma internacional*
¿La empresa implementa y mantiene eficazmente un SGC?				X		
¿La empresa planifica, establece, implementa y mantiene un proceso de auditoría que le permita analizar los procesos involucrados, cambios que afecte y los resultados de las auditorías previas?				X		
¿La empresa define criterios de la auditoría y su alcance?				X		

Ω Sustentado con evidencia, \* Hallazgo

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA: 17-04-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA: 13-06-2017

MOCEPROSA S.A

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
CHECK LIST

**CHL 37/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La empresa selecciona un equipo auditor que permita asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso?				X		
¿La empresa se asegura de comunicar los resultados de las auditorías a la alta dirección?				X		
¿La empresa toma acciones correctivas sin demora a las auditorías realizadas?				X		
¿La empresa conserva la información documentada como evidencia de la implementación del proceso de auditoría?				X		
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
<b>9.3.1 GENERALIDADES</b>						
¿La alta dirección revisa el SGC conforme a lo planificado para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación según la dirección estratégica de la empresa?				X		
<b>9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
¿La alta dirección planifica y ejecuta las diferentes fases de las acciones de la revisión por la dirección?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 17-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

**CHL 38/40**

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La alta dirección planifica y ejecuta los cambios externos e internos del SGC?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo la satisfacción del cliente y retroalimentación?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo el desempeño de los procesos y conformidad de los productos?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo las no conformidades y acciones correctivas?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo los resultados de seguimiento y medición?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 18-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 39/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo los resultados de las auditorías?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la información sobre el desempeño sobre la eficacia del SGC incluyendo el desempeño de los proveedores externos?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la adecuación de los recursos?				X		
¿La alta dirección planifica y ejecuta la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades de mejora?				X		
<b>9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
¿La alta dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?				X		
¿La alta dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 18-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**CHECK LIST**

CHL 40/40

PREGUNTAS	PROCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					OBSERVACIONES
	0%	50%	75%	100%	N/A	
¿La alta dirección incluye decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?				X		
¿La empresa conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la direcciones?				X		
<b>10. MEJORA</b>						
<b>10.1 GENERALIDADES</b>						
¿La empresa determina las oportunidades de mejora?				X		
¿Para implementar las oportunidades de mejora la empresa toma acciones correctivas para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?				X		
¿La empresa determina acciones para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?				X		
¿La empresa implementa acciones correctivas con el fin de mejorar el desempeño y alcanzar la eficacia en el SGC?				X		

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 18-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS**

**MH 1/3**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACION
Los objetivos de la calidad no se han comunicado a todo el personal.	Según norma ISO 9001:2015 apartado 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben: f) Comunicarse	El personal encargado del SGC de la empresa por desconocimiento no ha notificado los objetivos de calidad a todo el personal.	El personal de la empresa no ayuda en el cumplimiento de los objetivos de calidad evitando con ello que el SGC alcance su eficiencia.	Al Gerente Administrativo capacitar al personal sobre los beneficios implementar en sus funciones el objetivo de Calidad permitiendo un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
El personal administrativo no está conscientes de la política y/o objetivos de calidad que contribuyen a la eficacia del SGC	Según norma ISO 9001:2015 apartado 7.3 Toma de conciencia La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes;	El personal encargado del SGC de la empresa por desconocimiento no está consciente de la política y objetivo de calidad evitando que se conozcan los beneficios que generan	El personal de la empresa no ayuda en el cumplimiento en los objetivos y política de calidad evitando con ello que el SGC alcance su eficiencia.	Al Gerente Administrativo capacitar al personal sobre los beneficios de conocer y aplicar la Política y objetivos de Calidad permitiendo así generar un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 19-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS**

**MH 2/3**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION
El personal no está consciente de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	Según norma ISO 9001:2015 apartado 7.3 Toma de conciencia La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	El encargado no ha compartido con todos los colaboradores de la empresa los beneficios de conocer y aplicar el SGC.	El personal administrativo y operativo de la empresa no desempeña sus funciones generando una mejora continua para alcanzar eficacia en los procesos.	Al Gerente administrativo capacitar al personal en el conocimiento manejo y aplicación del sistema de gestión de la calidad.
El personal no está consciente del efecto de incumplir los requisitos del SGC	Según norma ISO 9001:2015 apartado 7.3 Toma de conciencia La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	El personal administrativo por el desconocimiento de los requisitos del SGC no está consciente de los efectos de incumplirlos.	No se alcanza una eficiencia total en el cumplimiento del SGC evitando ser competitivo.	A Gerente administrativo compartir y socializar con todos los colaboradores de la empresa sean administrativo o de operaciones para que todos tenga conciencia de los efectos que provocan no cumplirlos.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 19-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**MATRIZ DE HALLAZGOS**

MH 3/3

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACION
No se controla en su totalidad el uso de la infraestructura y el entorno donde se operan los procesos	Según norma ISO 9001:2015 apartado 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	La empresa por descuido no adquiere nuevas carpas y solo las parcha	Se generan inconvenientes en las entregas de los productos generando quejas por parte de los clientes porque los sacos llegan mojados o con residuos extraños.	Al Gerente administrativo generar un plan en el que se determine un tiempo exacto de cambio de las carpas de los transportes con los que cuenta la empresa para brindar una excelente atención al cliente en el despacho de los productos.
Al planificar las auditorías internas la empresa no verifica la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Según norma ISO 9001:2015 apartado 9.2 Auditoría interna 9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad: a) es conforme con: 2. Los requisitos de esta Norma Internacional.	La empresa al realizar la planificación no realiza su alcance y desarrollo en base a la norma internacional debido a que desconocen los beneficios de su inclusión.	La auditoría planificada en la empresa no dará los resultados esperados debido a que los requisitos que incluyen en la norma es para alcanzar la eficiencia en el sistema de gestión de la calidad.	A Gerente administrativo al planificar una auditoría verificar que estén en conformidad con la norma internacional.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 19-04-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

# FASE IV

## INFORME FINAL DE AUDITORÍA

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORIA**

**OBJETIVO:**

- Dar a conocer los hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoria y emitir el informe

**OBJETIVOS GENERALES**

- Elaborar el informe de auditoria
- Presentar los resultados a los directivos de la empresa

Nº	ACTIVIDAD	REF	RESPONSABLE	FECHA
1	Entrega del Informe final.	IF	SCBG - ZGVV	03-05-2017

ELABORADO POR: G.V – S.B	FECHA:03-05-2017
REVISADO POR: F.H	FECHA:13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

Riobamba, 3 de mayo del 2017

**1. Antecedentes**

“MOCEPROSA S.A”, comienza en Octubre del 2009, se encuentra en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, contando con su planta de producción y bodegas de almacenamiento ubicadas en el parque industrial con 49 trabajadores, las cuales están construidas cumpliendo con los requerimientos de ley para el funcionamiento de una empresa de este tipo. Desde sus inicios se ha mantenido a la vanguardia en el diseño y procesamiento de alimentos instantáneos y fáciles de preparar a base de cereales extruidos, ofreciendo dentro de su stock de productos harinas pre cocidas de maíz, mezcla trigo-maíz pre cocida y mezcla pre cocida con vitaminas y minerales, posicionándose poco a poco en el mercado ecuatoriano gracias al precio justo de sus productos

**2. Motivo de la auditoría**

La motivación de efectuar una Auditoría de Calidad en la empresa MOCEPROSA S.A es de descubrir áreas que son susceptibles de mejora, o simplemente como una medida defensiva para el giro del negocio. Su objetivo está enfocado a expresar una opinión independiente sobre el desempeño de las actividades operativas críticas y débiles identificadas durante el desarrollo del trabajo investigativo.

**3. Objetivo general**

Realizar una auditoría de calidad a la empresa “MOCEPROSA S.A” en base a la norma ISO 9001:2015 de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015; que permita mejorar los estándares de calidad.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**3.2.Objetivos Específicos**

- Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa MOCEPROSA S.A, con el fin de determinar el grado de cumplimiento en base a la norma ISO 9001:2015
- Verificar la capacidad que posee el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales
- Identificar las oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de Calidad

**4. Alcance de la Auditoría**

El período a examinar comprende del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2015, en el cual se examinará los respectivos planes, programas y manuales, para determinar la extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas de auditoría planteadas por los auditores.

La auditoría de calidad es un examen independiente y sistemático para determinar si las actividades de la 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.

**5. Personal encargado**

Cargo	Nombre
Supervisor	Lcdo. Fermín Haro
Auditor Operativo	Ing. Luis Orna
Auditor Líder	Egr. Gissell Vallejo
Auditor Senior	Egr. Sara Bermeo

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**6. Resultados de la auditoría**

Hemos efectuado el examen de Auditoría de Calidad a la empresa MOCEPROSA S.A mediante un estudio y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro y cumplimiento del Sistema de gestión de Calidad.

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo a la Norma Internacional ISO 9001:2015 que incluye en el examen.

Al desarrollar la presente Auditoría de Calidad a la empresa MOCEPROSA S.A se muestra a continuación las siguientes recomendaciones:

**1. No se motiva al personal con el fin de generar competitividad empresarial**

**Comentario**

El personal no tiene un alto nivel de productividad en sus actividades debido al desconocimiento de políticas de motivación al personal que consta en el Reglamento Institucional Art 7 Literal G.

**Recomendación**

Al Gerente Administrativo proponer un programa de motivación al personal con el fin de incentivarlos para lograr los objetivos institucionales.

**2. No se realizar seguimiento al final de una jornada de trabajo a los registros de desempeño de sus actividades sino al finalizar el proceso productivo**

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**Comentario**

El seguimiento se lo hace al finalizar el proceso productivo es decir cada semana generando de tal manera un incumplimiento de las actividades establecidas en el cronograma que se basa en el Manual del sistema de calidad que indica 7.2 Control de registros menciona que los registro de calidad aseguran el mantenimiento de las evidencias de calidad y la efectividad del sistema, se mantiene archivados según la utilización en cada puesto de trabajo; para especificar lo relacionado al control, se cuenta con el procedimiento de control diario de registros de calidad.

**Recomendación**

Se recomienda al Supervisor de Producción llevar un seguimiento diario de cada uno de los registros con el fin de que las actividades encomendadas se cumplan en su totalidad.

**3. No existe una buena comunicación interna entre las áreas**

**Comentario**

El personal administrativo trabaja independientemente del personal operativo sin que haya coordinación, por lo que se genera una mala relación laboral generando incumplimiento en lo que indica el Manual del Sistema de Calidad Numeral 9 Responsabilidad y Autoridad 9.2 Comunicación Interna.

**Recomendación**

Al Gerente Administrativo implementar medios como tablonas de anuncios, carta al personal, periódico interno, reuniones de información o entrevistas individuales que ayuden a transmitir la información.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**4. No se aplican indicadores de gestión para realizar el seguimiento de los procesos en la empresa.**

**Comentario**

No se delega al personal correspondiente la función de aplicar e interpretar indicadores de gestión debido a que la empresa no tiene instrumentos oportunos que le permiten actuar frente a determinadas situaciones al momento de evaluar procesos faltando a lo estipulado en el Manual del sistema de Calidad Numeral 13 Control de los Dispositivos de seguimiento y medición 13.2 Medición y Seguimiento.

**Recomendación**

Al Gerente Administrativo delegar al personal correspondiente la aplicación e interpretación de indicadores de gestión para un mejor desempeño de los procesos de la empresa.

**5. Los objetivos de la calidad no se han comunicado a todo el personal.**

**Comentario**

El personal encargado del SGC de la empresa por desconocimiento no ha notificado los objetivos de calidad a todo el personal evitando con ello que se alcance su eficiencia.

De tal manera manera que se incumple lo que indica la norma ISO 9001:2015 apartado 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

**Recomendación**

Al Gerente Administrativo capacitar al personal sobre los beneficios implementar en sus funciones el objetivo de Calidad permitiendo un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  
INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

**6. No se controla en su totalidad el uso de la infraestructura y el entorno donde se operan los procesos**

**Comentario**

El uso de la infraestructura y el entorno no son adecuados, la organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, por descuido no adquiere nuevas carpas y solo las parcha generando inconvenientes en las entregas de los productos generando quejas por parte de los clientes porque los sacos llegan mojados o con residuos extraños.

Faltando al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 apartado 8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

**Recomendación**

Al Gerente administrativo generar un plan en el que se determine un tiempo exacto de cambio de las carpas de los transportes con los que cuenta la empresa para brindar una excelente atención al cliente en el despacho de los productos.

**7. El personal administrativo no está conscientes de la política y/o objetivos de calidad que contribuyen a la eficacia del SGC**

**Comentario**

El personal encargado del SGC de la empresa por desconocimiento no esta conciente de la política y objetivo de calidad evitando que se conozcan los beneficios que generan y que se alcance su eficiencia. Incumpliendo lo que estipulado la norma ISO 9001:2015 apartado 7.3 Toma de conciencia literal a y b.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**Recomendación**

Al Gerente Administrativo capacitar al personal sobre los beneficios de conocer y aplicar la Política y objetivos de Calidad permitiendo así generar un compromiso para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

**8. El personal no está consciente de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.**

**Comentario**

El encargado del SGC no ha compartido con todos los colaboradores de la empresa los beneficios de conocer y aplicar el mismo por lo que el personal administrativo y operativo de la empresa no desempeña sus funciones para generar una mejora continua. Incumpliendo lo que indica la norma ISO 9001:2015 apartado 7.3 Toma de conciencia literal c

**Recomendación**

Al Gerente administrativo capacitar al personal en el conocimiento manejo y aplicación del sistema de gestión de la calidad.

**9. El personal no está consciente del efecto de incumplir los requisitos del SGC**

**Comentario**

El personal administrativo por el desconocimiento de los requisitos del SGC no está consciente de los efectos de incumplirlos evitando que se alcance una eficiencia total para ser competitivo. Faltando a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 apartado 7.3 Toma de conciencia literal d

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

**MOCEPROSA S.A**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**  
**INFORME FINAL DE AUDITORIA**

**Recomendación**

A Gerente administrativo compartir y socializar con todos los colaboradores de la empresa sean administrativo o de operaciones para que todos tenga conciencia de los efectos que provocan no cumplirlos.

**10. Al planificar las auditorías internas la empresa no verifica la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015**

**Comentario**

La empresa al realizar la planificación de la auditoria interna no realiza su alcance y desarrollo en base a la norma internacional evitando cumplir los requisitos que en ella incluyen, debido al desconocimiento de los beneficios de su inclusion.

Incumpliendo la norma ISO 9001:2015 apartado 9.2 Auditoría interna 9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados

**Recomendación**

A Gerente administrativo al planificar una auditoria verificar que estén en conformidad con la norma internacional.

ELABORADO POR: <b>G.V – S.B</b>	FECHA: 03-05-2017
REVISADO POR: <b>F.H</b>	FECHA: 13-06-2017

## CONCLUSIONES

Al terminar la Auditoría de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Moceprosa S.A, se establecen las siguientes conclusiones:

- En el trabajo de titulación se construyó el marco teórico, el mismo que se fundamenta en conceptos como “auditoría”, “auditoría de calidad” y normas ISO específicamente la norma ISO 9001:2015; los mismos que permitieron su elaboración, sustentando cada fase de auditoría realizada dentro de la empresa MOCEPROSA S.A, desde la planificación hasta la emisión del informe.
- Para el progreso del presente trabajo se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa por medio de listas de Verificación (Check List) donde se evaluó el estado del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001: 2015, a través del trabajo de campo y de la observación directa se pudo observar el cumplimiento de los procesos establecidos en el mapa de procesos de la empresa y mediante archivo documental se evidencio el trabajo realizado.
- Por medio de encuestas se ejecutó el levantamiento de información al personal administrativo y operativo con el fin de obtener datos de primera mano y conocer la eficiencia y eficacia del Sistema, así como el grado de cumplimiento que éste posee con relación a la Norma ISO 9001:2015.
- En el marco propositivo se recopiló información para diseñar el archivo permanente y corriente. Dentro del permanente se encuentra la información histórica de la empresa, nómina de directivos y personal, ubicación geográfica, marco legal y programa de auditoría general; en cambio en el Archivo Corriente se efectuó el estudio preliminar, la evaluación del control interno, las Listas de Verificación en base a la Norma ISO 9001:2015 del cual se desprenden hallazgos que se encuentran detallados en el Informe de Auditoría entregado al Responsable del Sistema.

## RECOMENDACIONES

Al terminar la Auditoría de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 a la Empresa Moceprosa S.A, se establecen las siguientes recomendaciones:

- El marco teórico del trabajo de titulación fue realizado para poner en práctica los conocimientos que como estudiantes adquirimos, sin embargo al momento de ponerlos en práctica dentro de la empresa la información requerida no se encontró debidamente ordenada y archivada por lo que se recomienda realizar mantenimiento a sus archivos con el fin de ordenarlos de manera cronológica para facilitar la búsqueda de archivos que sustente futuros trabajos de titulación.
- La calidad debido al proceso de cambio acelerado y de competitividad global que vive el mundo, se proyecta como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. La empresa MOCEPROSA S.A es flexible a este cambio, a pesar de que existe el departamento de control de calidad, se recomienda a las autoridades de la empresa sugerir al personal que están a cargo de este departamento que dediquen más tiempo a socializar el sistema de gestión de calidad con todos sus colaboradores.
- Se recomienda al personal administrativo y operativo involucrarse con los temas propios del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de que posean un mayor conocimiento del mismo, y que con el apoyo y compromiso de todos se pueda establecer la calidad como una filosofía de vida dentro de la empresa.
- La alta dirección debería acoger las recomendaciones presentadas en el informe de Auditoría con el fin de corregir los hallazgos y prevenir futuras situaciones que pueden poner en riesgo la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad para lograr la certificación internacional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. México: Pearson Educación S.A.
- Arter, D. (2003). *Auditorias de la Calidad para mejorar su comportamiento*. España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación S.A.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bureau Veritas Formación. (2010). *El Auditor de Calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzàles, T. (2007). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- CGE. (2009). *Uso de Indicadores en Auditoría*. Obtenido de: [http://www.contraloría.gob.ec/normatividad/base legal/reglamentos](http://www.contraloría.gob.ec/normatividad/base%20legal/reglamentos)
- Dávalos, N. (1990). *Diccionario Contabe y más*. Quito: Corporación de Estudios y publicaciones.
- Dávalos, N. (1990). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría*. Quito: C.P.E.
- Esteban, M. (09 de Diciembre de 2001). *Los archivos de documentos electrónicos*. Obtenido de: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/diciembre/9.pdf>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elemento para su diseño y análisis*. México: Encuentro Grupo Editor.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- ISO. (22 de septiembre de 2015). *Normas ISO 9001:2015*. Obtenido de: [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=62085](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=62085)
- ISOTools. (26 de Julio de 2015). *Origen Normas ISO*. Obtenido de: <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>
- Lindsay, W., & Evans, J. (2008). *Administración y Control de Calidad*. México: Cengage Learning Editores.

- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: C.P.E.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría de Información Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Montaño, J. (2005). *ISO 9001:2000*. México: Trillas.
- Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Rodríguez, J. (2009). *Control interno*. México: Trillas.
- Superintendencia de Compañías. (20 de Mayo de 2014). *Sociedad Anónima*. Obtenido de:<http://181.198.3.74:10039/wps/portal/Inicio/Inicio/SectorSocietario/Normativa/LeyCompania>

## ANEXOS

### NATURALEZA, VISION Y MISION DE MOCEPROSA S.A

## Moceprosa S.A $\Omega$

Molino de Cereales Procesados MOCEPROSA S.A., comienza en Febrero del 2007, marcando desde su comienzo un crecimiento sostenido en todos los años posteriores, proporcional a la excelente calidad de los productos que procesa.

Desde sus inicios se ha mantenido a la vanguardia del procesamiento y molienda de cereales, ofreciendo dentro de su stock de productos harinas pre cocidas, harinas, gritz, sémolas y afrecho, posicionándose poco a poco en el mercado ecuatoriano y teniendo dentro de sus clientes a las empresas más importantes del país en la transformación y elaboración de cereales en productos terminados y listos para el consumo de la población.

Se ha completado el paso del desarrollo con productos de la línea de galletería, ofreciendo a los consumidores la opción de una nueva marca y producto, con los cuales podemos contribuir a una mejor y más saludable alimentación.

Refiriéndonos a la ubicación de la empresa, se encuentra en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, contando con su planta de producción y bodegas de almacenamiento ubicadas en el parque industrial, las cuales están construidas cumpliendo con los requerimientos de ley para el funcionamiento de una empresa de este tipo. Desde la cual, seguimos actualizándonos para cada día ofrecer y prestar un mejor servicio a la ciudadanía e industria en general, dentro de los conceptos modernos del Manejo Integrado de Plagas; Buenas Prácticas de Manufacturas y Sistema HACCP, considerándonos ser un proveedor confiable de nuestros clientes.

Moceprosa S.A., ha ido siempre, y seguirá igualmente adelante en innovación y calidad de sus productos, ofreciendo de esta manera materias primas y productos terminados de alta calidad e inocuidad alimentaria.

$\Omega$  Sustentado con evidencia

## Misión Ω

Brindar nutrición a la población y bienestar a los clientes con productos alimenticios de alta calidad, tecnología avanzada y capital humano calificado; promoviendo y manteniendo relaciones de lealtad y compromiso con nuestros clientes, proveedores, personal y la comunidad a la que nos debemos, en el marco de nuestro sistema de calidad.

## Visión Ω

Ser una empresa Agroindustrial reconocida por la calidad de sus productos y servicios, con procesos de alto valor agregado y una cultura de excelencia que faciliten la aplicación de certificaciones de calidad que avalen nuestras buenas prácticas industriales y comerciales que nos permitan ser líderes en el mercado nacional y expandirnos a mercados internacionales.

## PRINCIPIOS: Ω

- Sentido ético y social.
- Trabajo en equipo y comunicación
- Valorización de los recursos humanos
- Compromiso con la comunidad y el medio ambiente

## POLÍTICA DE CALIDAD:

Estamos comprometidos en hacer de la satisfacción del Cliente parte integral de nuestra forma de trabajo, mejorando continuamente nuestros procesos y el servicio que les ofrecemos, produciendo y comercializando Alimentos Sanos y Nutritivos de la mejor calidad bajo estrictos procedimientos de elaboración e higiene. Todo esto respaldado por un sistema de administración de la calidad para fomentar el desarrollo personal y profesional de todos los integrantes de nuestra empresa

Ω Sustentado con evidencia

## MANUAL DE CALIDAD Ω

El presente Manual define el Sistema de Calidad implantado por MOCEPROSA /  
NUVINAT S. A. en su empresa

### TABLA DE REVISIONES

Revisión	Fecha última revisión	Revisado por	Descripción del cambio
01	08/08/2011	Andrés Dillon	Revisión de las políticas de calidad
02	17/04/2012	Andrés Dillon	Revisión misión y visión, estructura organizacional, indicadores y objetivos de calidad
03	13/03/2013	Andrés Dillon	Cambio del formato de redacción del documento, se incorpora información de la empresa Nuvinat Revisión total de todo el documento

### ELABORADO Y APROBADO

Elaborado por: Andrés Dillon Fecha: 13/01/2010	Revisado por: Andrés Dillon Fecha: 13/03/2013	Aprobado por: Fecha:13/03/2013
---	--	-----------------------------------

Ω Sustentado con evidencia

## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad que presentamos se realizó con base en la cultura corporativa, los objetivos operacionales y una filosofía clara de la búsqueda permanente de la excelencia en todas las actividades que hacen parte del sistema de calidad. En él está expresado el compromiso general de toda la organización para lograr que los objetivos planteados se cumplan y se desarrollen a través del mejoramiento continuo.

En la elaboración del Manual participó la Gerencia General y demás personas involucradas en las actividades que afectan el sistema de calidad.

## 2. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del sistema de Gestión de Calidad de La Empresa MOCEPROSA / NUVINAT S. A. es:

*“TRANSFORMACIÓN INDUSTRIAL Y COMERCIALIZACIÓN DE CEREALES PARA CONSUMO HUMANO”*

## 3. CONFIDENCIALIDAD DEL MANUAL

Este Manual de Gestión de la Calidad, es propiedad de MOCEPROSA / NUVINAT S. A. y por lo tanto no podrá ni reproducirse ni difundirse, total o parcialmente sin autorización escrita.

## 4. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

### 4.1 Presentación de la Empresa

Molino de Cereales Procesados MOCEPROSA S.A., comienza en Febrero del 2007.

Nutrientes Vitales Naturales, NUVINAT S.A., comienza en Octubre del 2009.

Marcando desde su comienzo un crecimiento sostenido en todos los años posteriores, proporcional a la excelente calidad de los productos que procesa.

Desde sus inicios se han mantenido a la vanguardia del procesamiento, molienda y extrusión de cereales, ofreciendo dentro de su stock de productos harinas, harinas precocidas, griz, sémolas y afrecho, posicionándose poco a poco en el mercado ecuatoriano y teniendo dentro de sus clientes a las empresas más importantes del país en la transformación y elaboración de cereales en productos terminados y listos para el consumo de la población.

Se ha completado el paso del desarrollo con otros productos y nos hemos concentrado un poco más en los productos que más conocemos y con los cuales podemos ofrecer un mejor servicio y un valor agregado a los diferentes nichos de mercado que se atienden.

Refiriéndonos a la ubicación de la empresa, se encuentra en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, contando con su planta de producción y bodegas de almacenamiento ubicadas en el parque industrial, las cuales están construidas cumpliendo con los requerimientos de ley para el funcionamiento de una empresa de este tipo. Desde la cual, seguimos actualizándonos para cada día ofrecer y prestar un mejor servicio a la ciudadanía e industria en general, dentro de los conceptos modernos del Manejo Integrado de Plagas; Buenas Prácticas de Manufacturas y Sistema HACCP, considerándonos ser un proveedor confiable de nuestros clientes.

Moceprosa / Nuvinat S.A., ha ido siempre, y seguirá igualmente adelante en innovación y calidad de sus productos, ofreciendo de esta manera materias primas y productos terminados de alta calidad e inocuidad alimentaria.

#### 4.2 Misión

Brindar nutrición a la población y bienestar a los clientes con productos alimenticios de alta calidad, tecnología avanzada y capital humano calificado; promoviendo y manteniendo relaciones de lealtad y compromiso con nuestros clientes, proveedores, personal y la comunidad a la que nos debemos, en el marco de nuestro sistema de Calidad.

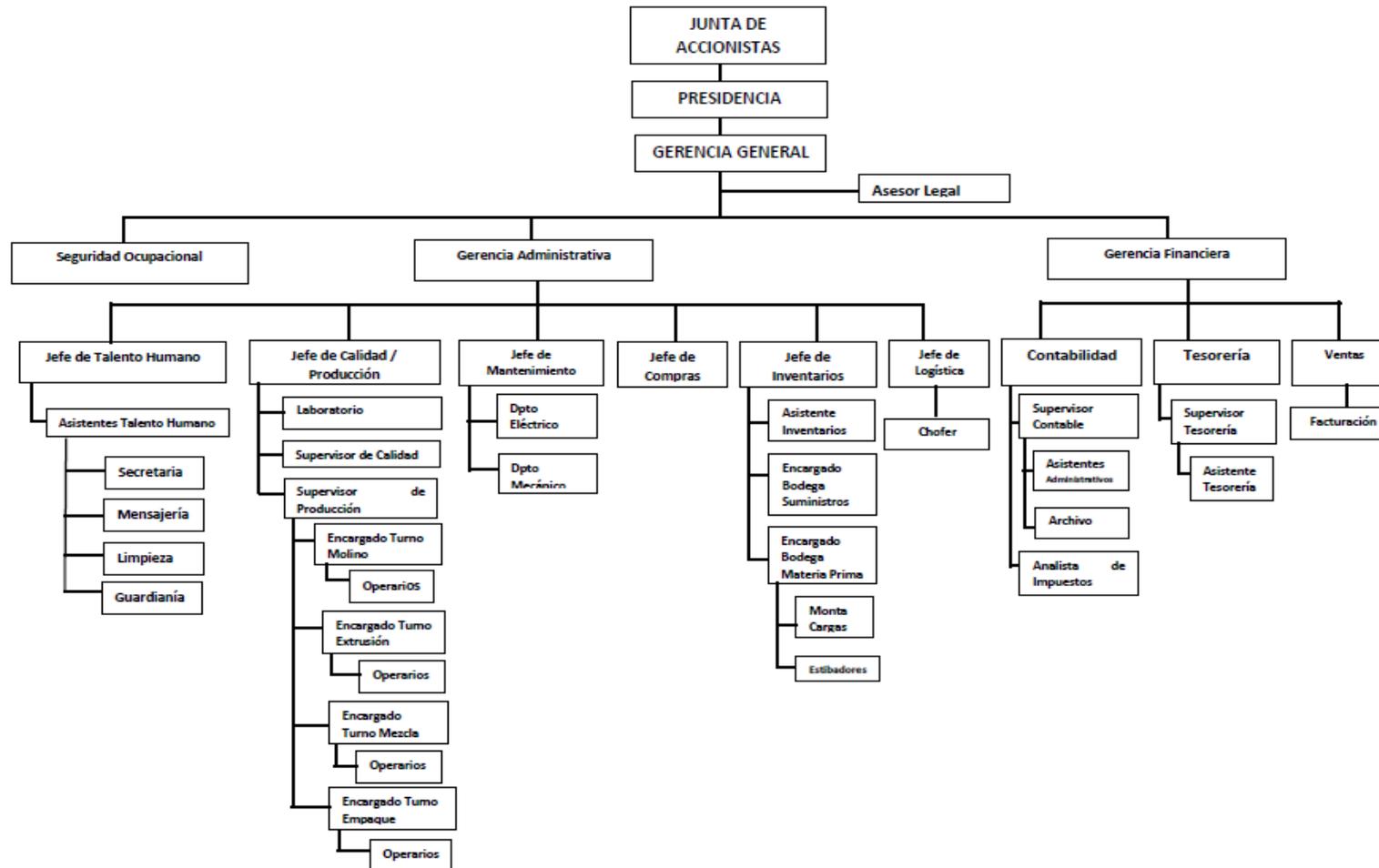
## 4.2 Visión

Ser una empresa Agroindustrial reconocida por la calidad de sus productos y servicios, con procesos de alto valor agregado y una cultura de excelencia que faciliten la aplicación de certificaciones de calidad que avalen nuestras buenas prácticas industriales y comerciales que nos permitan ser líderes en el mercado nacional y expandirnos a mercados internacionales.

## 4.4 Principios

- Sentido ético y social.
- Trabajo en equipo y comunicación
- Valorización de los recursos humanos
- Compromiso con la comunidad y el medio ambiente
- Integración societaria armónica y complementaria

5. aSTRUCTURA ORGANIZACIONAL Ω



Ω  
Sustentado con evidenci

## 6. INTERRELACIÓN DE PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad para MOCEPROSA / NUVINAT S. A. en su planta de producción, se definió y documentó de la siguiente manera:

6.1 Identificación de Procesos: *Conocimiento de los procesos que se realizan en la Empresa y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.*

6.2 Agrupación de procesos: *Luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando de la siguiente manera:*

Procesos Gerenciales: se realizan para brindar dirección a la Actividad, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único.

Procesos Operativos: Los necesarios para el funcionamiento de producción de la empresa.

Procesos de Apoyo: son necesarios para el control y la mejora del sistema.

6.3 Secuencia e interacción de los procesos:

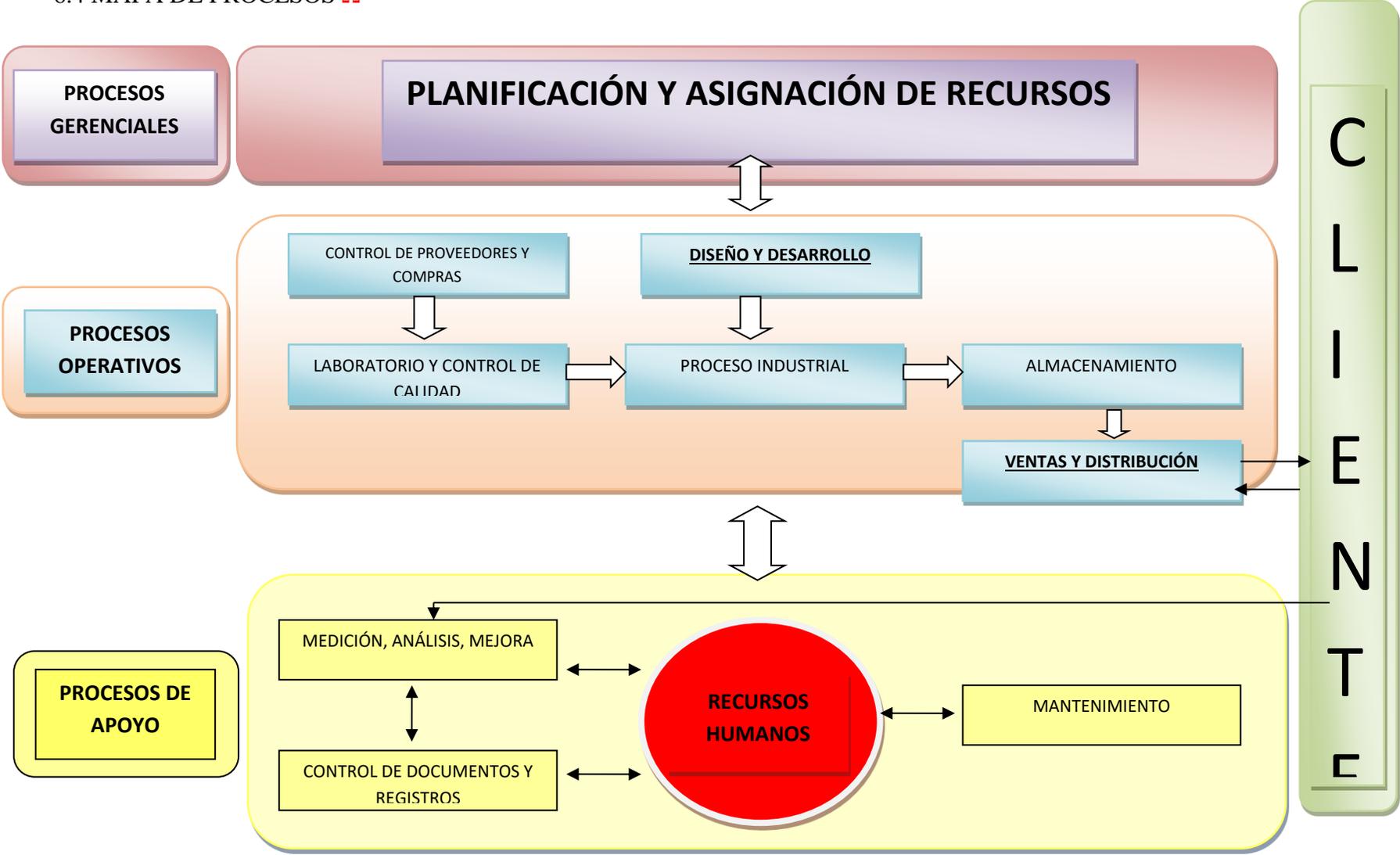
Definición de la interrelación de procesos

Elaboración del mapa de procesos

Caracterización y documentación de los Procesos (POES)

Identificación de las interrelaciones de procesos.

6.4 MAPA DE PROCESOS Ω



**Ω Sustentado con evidencia**

## 6. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

El sistema de calidad cuenta con la siguiente documentación desarrollada de forma piramidal con los siguientes niveles:

NIVEL 1: Manual de Calidad. Describe la política y objetivos de calidad y las actuaciones generales de la empresa a nivel del sistema.

NIVEL 2: Caracterizaciones de procesos. Describen las entradas, salidas, requisitos del SGC, entre otros.

NIVEL 3: Procedimientos Generales y Específicos, Instrucciones Operativas, Especificaciones, plan, documentos especiales y Métodos de Análisis: Desarrollan en metodología la política y normas generales de una actividad o proceso cuando afecta a una o varias áreas (POE y POES).

NIVEL 4: Documentos de origen externo: requisitos de los clientes, certificados de calidad.

NIVEL 5: Registros y formatos de calidad. Representan la comprobación de realización de actividades que afectan a la calidad y evidencian el cumplimiento de la norma

### 7.1 Control de Documentos

MOCEPROSA / NUVINAT S. A. cuenta con un procedimiento para el control de documentos en donde establecen las directrices para aprobar, revisar y actualizar los documentos, asegurarse de que se identifican sus cambios y el estado actual de revisión, de que las versiones pertinentes se encuentran en los puntos de uso, la forma para identificar los documentos de origen externo y controlar su distribución y la forma para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

### 7.2 Control de Registros

Los registros de calidad que aseguran el mantenimiento de las evidencias de calidad y la efectividad del sistema se mantienen archivados según la utilización en cada puesto de trabajo; para especificar lo relacionado al control se cuenta con el procedimiento de control diario de registros de Calidad.

## 7. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

### 8.1 Compromiso de la Gerencia

La alta dirección está plenamente comprometida con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, para ello se definió la Política de Calidad de la empresa, que se describe a continuación garantizando su continua adecuación a los propósitos de la compañía, buscando su entendimiento y difusión entre el personal, verificando su cumplimiento a través de la ejecución de las estrategias formuladas y la implementación

de las diferentes herramientas que permitan detectar y analizar los resultados, como un compromiso del mejoramiento continuo del sistema de Gestión de Calidad

Adicionalmente se definen anualmente o en menor tiempo de ser necesario, objetivos específicos medibles que se controlan a intervalos definidos a través de Indicadores de Gestión, se establece el organigrama y las responsabilidades y la Gerencia suministra los recursos físicos, financieros y humanos necesarios para las actividades de Calidad y la conformidad del producto

Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.

## 8.2 POLÍTICA DE CALIDAD $\Omega$

*PROCESAR MATERIAS PRIMAS Y PRODUCTOS TERMINADOS CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, TECNOLOGÍA DE PUNTA Y RECURSO HUMANO CALIFICADO PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN INTEGRAL DEL CLIENTE Y CONSUMIDOR EN EL MARCO DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DE NUESTROS PROCESOS.*

Moceprosa / Nuvinat S.A establece su Política de Calidad, basada en:

La aplicación de las Buenas prácticas de Manufactura, el adecuado almacenamiento de la Materia Prima y Producto Terminado; para asegurar la inocuidad del producto, con un equipo humano comprometido, competente y actualizado; mejorando continuamente para satisfacer las necesidades de los clientes, en términos de calidad del producto, respaldo, oportunidad de entrega y buena atención.

Mejorar continuamente nuestro sistema de Gestión de Calidad para otorgar máxima satisfacción a las expectativas de nuestros clientes, adecuándonos a los requisitos de cada uno de ellos.

Propiciar firmemente el entrenamiento y ambiente de trabajo adecuado para que nuestro personal se desempeñe de acuerdo de nuestros objetivos de calidad propuestos.

Selección adecuada de materias primas, involucrando a los proveedores y en determinados productos, posibles clientes, en nuestro proceso productivo.

Mantener equidad en nuestros estándares de ventas y puntualidad en las entregas.

$\Omega$  Sustentado con evidencia

### 8.3 OBJETIVOS DE CALIDAD Ω

- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes, reduciendo los reclamos relativos a incumplimiento de algunos de los requisitos de nuestros productos.
- Utilizar y disponer de información necesaria para el cumplimiento de todos los requisitos de nuestros productos incluyendo los higiénicos sanitarios, legales y reglamentarios.
- Fomentar la capacidad y educación de nuestro personal para alcanzar y superar las competencias exigidas por sus cargos.
- Incrementar y mejorar los sistemas de información de la empresa, para mejorar la comunicación con nuestros clientes.
- Mantener el proceso industrial con estándares de calidad de acuerdo a las normas técnicas del producto.

### 8.4 INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de Calidad tanto para la inocuidad de los alimentos procesados en la empresa y para la satisfacción de los clientes, deberán ser datos medibles, y servirán para expresar cuantitativamente los objetivos y tareas planteados. Los instrumentos para evaluar y dar surgimiento mensualmente al proceso productivo de Moceprosa / Nuvinat son los siguientes:

Mes / Cliente	Rechazo Materia Prima %	Proceso Productivo Fuera de Especificaciones %			Análisis Microbiológico Fuera de Especificaciones %				Incumplimiento e impuntualidad pedidos %	Reclamos de Clientes %	Rechazo de Clientes %
		Humedad	Granulometría	Organoléptico	Coliformes totales	Aerobios	E. coli	Mohos / levaduras			
D											
M											

Ω Sustentado con evidencia

## 8.5 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia de MOCEPROSA / NUVINAT S. A. consciente de la importancia de la determinación y cumplimiento de los requisitos del cliente establece disposiciones para tal efecto:

Comunicándose frecuentemente con sus clientes a través del departamento administrativo y los representantes de ventas.

Estableciendo mecanismos de revisión de pedidos.

Teniendo en cuenta todas las sugerencias, quejas y reclamos por medio del procedimiento de tratamiento de reclamos de los clientes.

Haciendo seguimiento a la satisfacción del cliente en las encuestas realizadas y documentadas en el procedimiento de satisfacción del cliente y del consumidor.

Se ha establecido la siguiente matriz de requisitos del cliente:

## 9. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Las responsabilidades se describen en los diferentes documentos del sistema y en el manual de funciones de la compañía, del cuál es el responsable el Gerente General, la autoridad en los procesos de calidad se encuentra descrita a través del organigrama mostrado en la presentación de este manual.

Las demás responsabilidades propias de las actividades se describen en los documentos dispuestos para tal fin.

### 9.1 Representante de la dirección

Se nombra al Jefe De Control De Calidad como representante de la Gerencia General para la gestión de la Calidad quien debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios e informar a la Gerencia General del desempeño del sistema de calidad y de cualquier necesidad de mejora. Además debe garantizar que los requisitos del cliente sean conocidos a todo nivel en la organización.

### 9.2 Comunicación interna

El proceso de comunicación interna de MOCEPROSA / NUVINAT S. A. se asegura a través de la comunicación efectiva en los procedimientos y la capacitación del personal en cada labor. Además existen formas de comunicación interna como el correo electrónico, reuniones informativas, las circulares y los comités de calidad.

### 9.3 Revisión por la dirección

La Gerencia General y la junta de Accionistas de MOCEPROSA / NUVINAT S. A. revisan el sistema de Gestión de Calidad cada año para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión evalúa la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad de la empresa y las oportunidades de mejora.

## 10. RECURSOS HUMANOS

### 10.1 Asignación de Personal

Para cumplir con los requisitos de Competencia de cada puesto de trabajo, el personal que ingresa a La Empresa y que tenga responsabilidades definidas en el sistema de Gestión de Calidad debe ser consistente con base en dichos requisitos. Los requisitos de competencia para cada puesto de trabajo están definidos en la especificación del manual de funciones.

### 10.2 Formación, toma de conciencia y competencia

Las actuaciones a nivel de competencia, formación y toma de conciencia de personal en la empresa se encuentran especificadas en los diferentes procedimientos para el personal.

Se dispone de los requisitos de educación, formación, experiencia y habilidad por puesto de trabajo según sea aplicable en cada caso.

Los responsables de cada proceso entregan a La Gerencia General las necesidades de capacitación del personal a su cargo.

Se programan las capacitaciones necesarias según las necesidades encontradas.

Se dispone de un archivo con los registros de educación, formación habilidades y experiencia para cada cargo.

Se evalúa la efectividad de la formación recibida por el personal para garantizar que cumplió los objetivos buscados por medios tales como evaluación del desempeño y evaluaciones particulares.

## 11. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

Moceprosa / Nuvinat S. A. cuenta con las instalaciones necesarias para lograr la conformidad de su producto incluyendo espacios adecuados de trabajo, equipo de hardware y software si es necesario y cualquier servicio de apoyo.

Además se establecen las condiciones necesarias de producción, empaque, almacenamiento y distribución por medio de la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y

Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (HACCP) que aseguran la conformidad de los requisitos del producto.

## 12. PLANIFICACIÓN EN LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En la planificación de los procesos para el proceso industrial se establece:

Objetivos para el cumplimiento de las características de los cereales procesados. (Características organolépticas, de humedad, granulometría etc.)

La documentación necesaria y los recursos específicos para cada proceso o etapa.

Las actividades de verificación, control y los criterios de aceptación en cada caso. (Criterios de aceptación de las pruebas de laboratorio (microbiológicos, físico – químicos) y etapas del proceso industrial)

Los registros necesarios para evidenciar la conformidad del producto procesado, teniendo en cuenta las condiciones de aprobación del producto.

Los responsables para gestionar las actividades en cada proceso.

### 12.1 Procesos relacionados con los Clientes

MOCEPROSA / NUVINAT S. A. determina los requisitos relacionados con su producto teniendo en cuenta:

Los especificados por el cliente en los pedidos, a través de los medios de comunicación establecidos.

Los no establecidos por el cliente pero necesarios para el consumo del producto sin riesgo y condiciones propias del producto terminado.

Los legales y reglamentarios relacionados con el producto.

Las disposiciones de la empresa para satisfacer a sus clientes y que su producto sea reconocido en el mercado.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos citados anteriormente, los responsables definidos en el proceso comercial revisan los pedidos suministrados por el cliente para comprobar que:

Están definidos los requisitos del producto, en todos los aspectos incluyendo la entrega al destino provisto, cantidades, precios etc.

Están resueltas las diferencias existentes entre ofertas presentadas anteriormente y el pedido que es aceptado.

## 12.2 Compras

MOCEPROSA / NUVINAT S.A establece las medidas necesarias para asegurar que los productos adquiridos que son incorporados al producto cumplan todos los requisitos necesarios para su uso especificado, entre ellas:

Se aplican criterios definidos para realizar la selección y re-evaluación (evaluación periódica) de los proveedores y se mantienen registros de dichas evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

Solo se realizan compras de equipos, materia prima y servicios a proveedores evaluados de acuerdo al procedimiento de evaluación de proveedores.

Las órdenes de compra cuando se realizan incluyen siempre todos los datos necesarios para la descripción de equipos y servicios comprados y sus condiciones de entrega y calidad.

Se inspeccionan las materias primas de acuerdo a métodos específicos, así como cualquier otro insumo que se involucre en el proceso.

## 12.3 Control de la Producción

Para garantizar que el proceso industrial se encuentre bajo condiciones controladas MOCEPROSA / NUVINAT:

Dispone de documentos que describen las características de los procesos a realizar (caracterización, procedimientos, especificaciones del cliente, Instructivos de trabajo para cada máquina, etc)

Se capacita adecuadamente al personal y las labores son ejecutadas por personal calificado para las mismas.

Se dispone del equipo adecuado de soporte y se le realiza el mantenimiento preventivo, así como la calibración de equipos de medición.

Se realizan las pruebas específicas de laboratorio en todo su proceso para garantizar las condiciones y características planificadas.

Se controla el producto no conforme de acuerdo a las especificaciones fijadas para el mismo y las reclamaciones de los clientes, aplicando las acciones correctivas que permiten el mejoramiento continuo de las actividades.

## 12.4 Identificación y Trazabilidad

El proceso industrial se identifica en etapas adecuadas a través de disposiciones establecidas en el procedimiento de identificación y estados de inspección, que permiten verificar la fecha

de producción y así también el personal involucrado y los suministros para la producción, teniendo en cuenta los requisitos legales que sean necesarios.

### 13. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Todos los equipos de MOCEPROSA / NUVINAT S. A. utilizados para los ensayos del producto y que requieren la exactitud para lograr la conformidad del mismo deberán cumplir con:

Se encuentran registrados correctamente de forma que se evitan equivocaciones por equipos fuera de calibración

Se calibran con la periodicidad requerida y según las recomendaciones del fabricante

Se cuenta con patrones certificados para las balanzas y equipos que se calibran internamente, así como instructivos de calibración y verificación para aquellos en los que es necesario asegurarse de la veracidad de sus resultados.

Se hace seguimiento a aquellas medidas que pudieron ser alteradas por daños en los equipos

Para las anteriores actividades se cuenta con el procedimiento de calibración y los instructivos para la calibración de medidores de humedad, balanzas analíticas, termómetros, termocuplas, barras imantadas, indicadores de granulometría y báscula camionera.

#### 13.1 Medición, Análisis y Mejora

Con el objetivo de demostrar conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad se tiene una metodología en los procesos de medición, análisis y mejora que incluye actividades como:

- Aplicación de técnicas estadísticas
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Realización de auditorías internas.
- Seguimiento y medición de los procesos y productos a través de Indicadores de Calidad.
- Control del producto No conforme.
- Análisis de datos.
- Acciones correctivas y / o preventivas.

La caracterización de los procesos y / o los procedimientos establecidos para las actividades del alcance permiten la planificación y relacionan los registros que muestran su aplicación efectiva.

### 13.2 Medición y Seguimiento

Para las actividades de medición y seguimiento MOCEPROSA / NUVINAT realiza:

- Encuesta de satisfacción de clientes y consumidores con valoración porcentual.
- Realización periódica de auditorías internas con personal de la empresa capacitado o en caso de necesidad personal externo contratado.
- Aplicación de índices de gestión que permiten realizar el seguimiento de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- En las etapas apropiadas del proceso como son recepción de materia prima, procesamiento, almacenamiento y empaquetado se hace el correspondiente monitoreo y medición de las características del producto, según lo especificado “Control del Proceso”.

### 13.3 Control del producto no conforme

El control del producto No conforme en MOCEPROSA / NUVINAT se lleva a cabo mediante la identificación y documentación de todas las desviaciones de reglas, parámetros y requisitos establecidos, para el funcionamiento de los procesos, así como el seguimiento a las quejas del cliente.

Existe control de producto no conforme en las diferentes etapas del proceso industrial, en las bodegas de almacenamiento en tránsito para la distribución y cada actuación respecto al mismo se trata en procedimiento de Tratamiento y Control de las No Conformidades.

Cuando el producto se detecta, se toma acciones separándolo, identificándolo y reprocesándolo según sea el caso y la etapa del proceso en que se encuentre.

Una vez identificadas las causas de las no conformidades incluyendo los reclamos del cliente se toman acciones correctivas o preventivas para eliminar sus causas y evitar su repetición.

### 13.4 Análisis de datos

Para demostrar la eficacia del sistema de gestión de calidad y poder evaluar donde realizar la mejora continua participan los dueños de proceso y las personas que el considera necesarias para la obtención de la información pertinente; las decisiones tomadas son registradas en un acta y enviadas al representante de gerencia (coordinador de calidad). En estos comités se analizan datos referentes a:

- Índices de gestión y datos de producción del Proceso industrial y demás procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Quejas y reclamos del cliente.
- Comportamiento de los proveedores para evaluación periódica.
- Se establecen acciones correctivas y preventivas.

- Este análisis se realiza durante los comités de Calidad periódicos y también en la revisión del sistema.

### 13.5 Acciones Correctivas y / o Preventivas

En MOCEPROSA / NUVINAT S.A se establecen acciones correctivas y/o preventivas para anular las causas de las No conformidades y reclamaciones previniendo las deficiencias del producto, para ello:

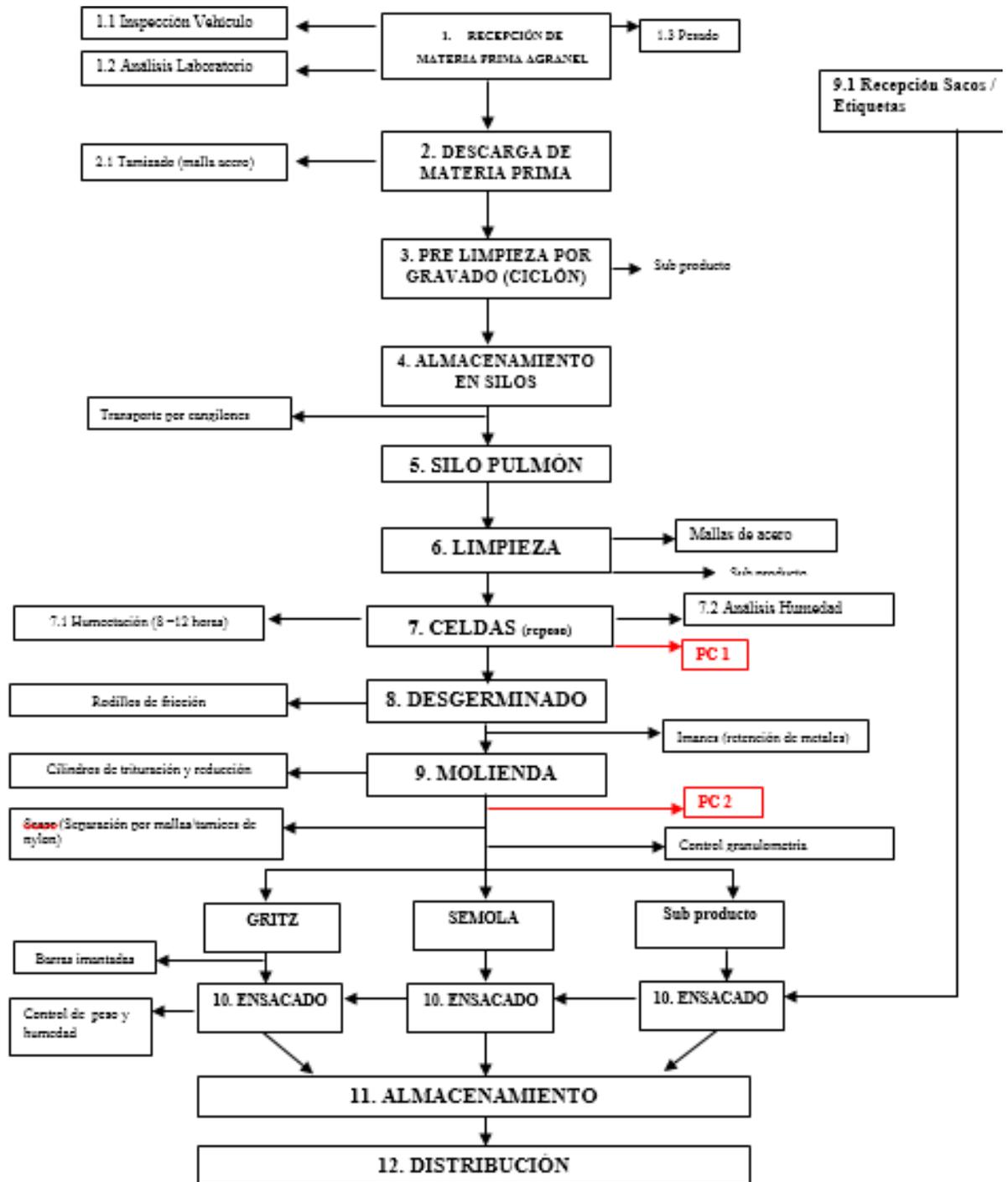
- Se establece un procedimiento para la aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Se estudia la información adecuada.
- Se analizan las No conformidades, reclamaciones, tendencias negativas que se presenten en comités periódicos.
- Se estudian las causas de los problemas para aportar las mejores soluciones.
- Se aplican las acciones realizándoles seguimientos establecidos hasta comprobar su eficacia.
- Solo se dan por finalizadas las acciones cuando se comprueba su efectividad, de lo contrario se realiza una nueva revisión o se establece una nueva acción.

## DESCRPCIÓN USO Y DESTINO DEL GRITZ

NOMBRE DEL PRODUCTO	GRITZ DE MAIZ / SEMOLA DE MAIZ
COMPOSICIÓN	Maíz triturado, desgerminado
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN	Elaborado con maíz amarillo. Por medio de procedimientos de limpieza, desgerminado, trituración y molienda, en los que se separa parte del salvado, germen, semola, y el resto se muele hasta darle un grado adecuado de granulometría lo cual se separa por diversas mallas y tamices, así se obtienen un producto uniforme, de color amarillo y granulometría específica. Posee olor propio, ligero y agradable.
PRESENTACIÓN	Envase primario sacos de polietileno de 45 o 50 Kg, o lo que el cliente lo requiera.
VIDA ÚTIL	6 meses a partir de la fecha de producción en condiciones adecuadas de almacenamiento
ETIQUETADO	Fecha de elaboración, fecha de caducidad, lote del producto, peso de los sacos
MERCADO	Fábricas de producción de snacks, bocaditos, galletas, productos panificables y mezclas alimentarias.
FORMA DE ALMACENAMIENTO	Almacene en su empaque original, en condiciones sanitarias, libre de olores extraños, libre de plagas. En un lugar cerrado, seco y ventilado, sobre pallets protegidos, no en contacto directo con el piso.
SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN	Directo desde la planta de procesamiento hasta los clientes.
FORMA DE USO:	<p>Materia prima para la elaboración del pan, que incluye: mezcla con otros ingredientes, amasado, fermentación y cocción.</p> <p>Se puede utilizar para fabricar todo tipo de productos relacionados con la panificación, harina de gran versatilidad.</p> <p>Como ingrediente que se puede precocer y se muele parcialmente para elaborar cereales para desayunos, snacks, aperitivos y alimentos infantiles.</p>

DETERMINACION DE USO PREVISTO	Población en general
-------------------------------	----------------------

Diagrama de flujo y confirmación in situ



## Descripción del proceso de elaboración

A continuación se describen las etapas identificadas en el diagrama de flujo y sus contenidos mínimos:

- a. Revisión del vehículo y sus condiciones de limpieza. Se toma la muestra para realizar análisis.
- b. Análisis de Humedad y aflatoxinas.
- c. Análisis Organoléptico
- d. Se autoriza el ingreso del vehículo a las instalaciones de la empresa
- e. El camión se pesa con y sin contenido (tara y destara) y se obtiene el peso total de la materia prima.
- f. Presentación del certificado de calidad de la materia prima enviada por el proveedor.
- g. El maíz a granel se descarga por la tolva de recepción del silo A y B la cual tiene una rejilla con una malla de acero que elimina los residuos de mayor tamaño, basura, piedras y tierra.
- h. Luego se realiza una pre limpieza por gravado que consiste en eliminar polvillo, residuos livianos (por aspiración), residuos pesados y basura, estos se recolectan en una tolva para el posterior descarte.
- i. El maíz pasa a ser almacenado en el silo A o B, respectivamente.
- j. El maíz ingresa al silo pulmón por medio del transportador de cangilones.
- k. El maíz ingresa a las máquinas de pre limpia del molino donde se somete a la separación de piedras, tierra, y productos propios del maíz que no son deseados para la molienda, proceso que se hace por medio del uso de mallas y de vibración.
- l. El maíz pasa por la zona de humectación, la cual se realiza con agua potable, mediante transportador tornillo sin fin.
- m. El maíz es dirigido a las celdas de reposo. Se debe tomar en cuenta que se tiene cuatro celdas con capacidad de 7500 a 8000 kilos de producto, el maíz permanecerá de 8 a 12 horas tomando en cuenta la humedad del maíz, la cantidad de agua ingresada y para que cliente se va a producir.
- n. Con el maíz debidamente acondicionado se procederá a revisar la integridad de las mallas, la limpieza de las barras imantadas, a colocar sacos en las mangas de salida de producto y se encenderá el molino.

## CONTRATACIÓN DE PERSONAL

### CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO

En la ciudad de Riobamba Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte **MOCEPROSA S.A.**, a con Ruc.0691717577001, través de su representante legal el Sr. Ing. Pablo Andrés Ramón Gaibor; en su calidad de **EMPLEADOR** y por otra parte el señor **PILCO RAMOS MARCO ANTONIO** portador de la cédula de ciudadanía # 060244297-2 su calidad de **TRABAJADOR**. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Riobamba y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a **PLAZO INDEFINIDO** con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

El **EMPLEADOR** y **TRABAJADOR** en adelante se las denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

#### **PRIMERA.- ANTECEDENTES.-**

El **EMPLEADOR** para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de **ESTIBADOR**, revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita) **PILCO RAMOS MARCO ANTONIO** éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El **EMPLEADOR** y el **TRABAJADOR (A)** proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

**EL EMPLEADOR Y TRABAJADOR** celebraron contrato de trabajo de **forma verbal** según el **Art. 11**, y **Art. 12** del código de trabajo desde **01 de Abril del 2010** al **TRABAJADOR** las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

#### **SEGUNDA.- OBJETO.**

El **TRABAJADOR (a)** se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del **EMPLEADOR (a)** en calidad de **ESTIBADOR** con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El **EMPLEADOR**; dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del **EMPLEADOR** y que se encuentran bajo su responsabilidad.

#### **TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-**

El **TRABAJADOR (a)** se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por El **EMPLEADOR** de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el **EMPLEADO** labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El **EMPLEADOR**.

#### **CUARTA.- REMUNERACIÓN.-**

El **EMPLEADOR** pagará al **TRABAJADOR (a)** por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE CON 82/100. DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

**QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:**

El presente contrato tiene un plazo indefinido.

Este contrato podrá terminar por las causas establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

**SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-**

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la **Av. Antonio Santillán s/n y Evangelista Calero**, en la ciudad de **Riobamba**, provincia de **Chimborazo** para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

**SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:**

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador, a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

**OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE**

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

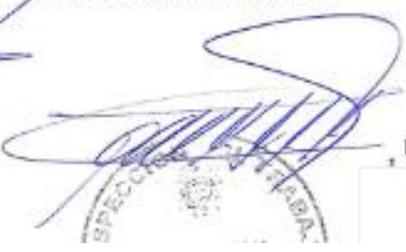
**NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-**

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

**DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-**

Las partes se califican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de **Riobamba** el día **29** del mes de **Agosto** del año **2011**

  
**EL EMPLEADOR**  
Ing. Pablo Ramón  
C.C. 060290073-0

  
SPECCIA...  
R.I.B.A.

  
**EL TRABAJADOR**  
Marco Antonio Pilco

Next Page

PERFIL PROFESIONAL PARA OCUPAR UN CARGO ESPECÍFICO

**EMPRESA MOCEPROSA S.A**

**Manual de Puestos**

<b>1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO</b>		<b>4. INSTRUCCIÓN FORMAL</b>	
DENOMINACION DEL PUESTO:	JEFE DE MANTENIMIENTO	INSTRUCCIÓN: MINIMO EXIGIBLE	TITULO REQUERIDO: SI TERCER NIVEL
JEFE INMEDIATO A QUIEN REPORTA	GERENTE GENERAL/GERENTE ADMINISTRATIVO		
NIVEL	PROFESIONAL	AREA DE CONOCIMIENTO: Planos mecánicos. Lectura e interpretación de avisos o señales, generadores termoelectrónicos e instrumentación industrial. Control de procesos, programas operativos, Presupuestos, programas de mantenimiento preventivo, administración Ofimática, autocad.	INGENIERIA EN MANTENIMIENTO, INGENIERIA INDUSTRIAL, INGENIERIA MECANICA, AFINES
UNIDAD O PROCESO	MANTENIMIENTO		
AMBITO	REGIONAL		
<b>2. MISION</b>		<b>5. EXPERIENCIA</b>	
Garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones y maquinarias a través de su permanente monitoreo, refacción y/o reemplazo, Controlar la ejecución de las actividades de mantenimiento y reparaciones en dependencias de la Empresa, distribuyendo, coordinando y supervisando los trabajos del personal a su cargo, para garantizar el buen funcionamiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles.		Debe tener experiencia exigida: Experiencia en Industrias, Empresas de Construcción y/o empresas similares en el área de Mantenimiento como Supervisor de Mantenimiento Jefe Departamental / Afines.	
<b>3. FUNCIONES ESPECIFICAS</b>		TIEMPO DE EXPERIENCIA: MINIMA EXIGIBLE	3 años
<b>ATRIBUCIONES y RESPONSABILIDADES</b>		ESPECIFICIDAD DE EXPERIENCIA: experiencia progresiva de carácter operativo, supervisorio y estratégico en el área de mantenimiento y/o reparaciones.	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias y coordinar las reparaciones.</li> <li>2. Coordinar las reparaciones y operaciones de mantenimiento de la estructura edilicia de la empresa.</li> <li>3. Confeccionar el Plan Anual de mantenimiento, elevándolo a la Gerencia General para su aprobación.</li> <li>4. Analizar y justificar los desvíos con el plan anual de mantenimiento trazado e informarlos a la Gerencia General.</li> <li>5. Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diversos sectores.</li> <li>6. Coordinar con Calidad y Producción la disponibilidad de instalaciones y maquinaria para efectuar las tareas de mantenimiento.</li> <li>7. Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes como ser: pintura, empapelado, cableado eléctrico, tratamiento de maderas, yesería, etc. aprobadas por la Gerencia.</li> <li>8. Resolver las urgencias de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y tareas diversas.</li> <li>9. Evaluar las necesidades de compras y mantenimiento de maquinarias e insumos a la luz de los avances tecnológicos.</li> <li>10. Efectuar periódicamente informes de tareas realizadas y su programación a futuro dirigidos a la Gerencia General.</li> </ol>		<b>6. COMPETENCIAS DEL PUESTO</b>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar desperfectos, desajustes y/o roturas en las máquinas y equipos industriales, cumpliendo con las normas de salud ocupacional, seguridad industrial y conservación ambiental.</li> <li>2. Ajustar, reparar y/o cambiar los elementos identificados.</li> <li>3. Realizar el mantenimiento preventivo y recomendar el uso y aplicación de las máquinas y equipos industriales.</li> </ol>	
		<b>7. DESTREZAS/HABILIDADES</b>	
		<b>HABILIDADES:</b> Inspeccionar edificios, jardines, equipos y determinar las reparaciones necesarias en los mismos. Dar órdenes e instrucciones en forma clara y precisa en forma oral y escrita. Supervisar personal. Establecer y llenar registros y controles sencillos. Elaborar informes. Evaluar la calidad y cantidad de los trabajos y servicios prestados. Ejecutar reparaciones y remodelaciones complejas. Estimar tiempo, materiales y costos de trabajo de mantenimiento y reparación. Tratar en forma cortés y efectiva al personal. Comunicación efectiva, Capacidad para resolver problemas	
		<b>DESTREZAS:</b> El uso de herramientas y equipos utilizados en la actividad. <b>ADISTRAMIENTO REQUERIDO:</b> Relaciones humanas, Supervisión y manejo del personal.	

## Normas de higiene durante la manipulacion de alimentos



No hablar, toser, estornudar sobre los alimentos.



Informar de cualquier enfermedad a su superior.



Cubrir y proteger las heridas.



Utilizar cubrecabezas efectivo.



Evitar joyas y objetos personales.



Utilizar ropa de trabajo exclusiva y limpia.



No fumar ni comer en el lugar de trabajo.

## REQUISITOS DE SEGURIDAD Ω

### Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa

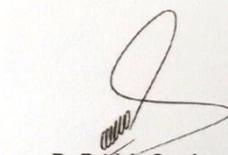
#### • Objetivo:

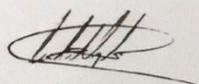
“Difundir una Política de Seguridad y Salud Ocupacional con la cual se propondrá disminuir el índice de accidentes e incidentes en la empresa, además de proteger a los trabajadores de las diferentes enfermedades laborales, y de preservar los equipos y herramientas de la empresa.”

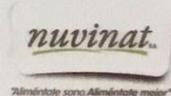
#### • Directrices:

- Proporcionar los recursos humanos y económicos necesarios para mejorar las condiciones de trabajo y elevar el nivel de protección de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Hacer uso y cuidado de los Implementos de Protección Personal en forma adecuada al riesgo laboral.
- Cumplir con las Normas de Seguridad Industrial que se establezcan.
- Reportar las condiciones y actos inseguros que se detecten para prevenir accidentes laborales.
- Cuidar las instalaciones de saneamiento básico para que perduren en el tiempo y las puedan disfrutar en forma adecuada.
- Proteger el medio ambiente en lo que se refiere a la no contaminación de la Atmósfera respirable, los suelos representados por las áreas verdes así como de las aéreas externas.
- Mantener relaciones cordiales con todas las personas que hacen vida en la organización, con un trato más humano hacia todos, tomando como referencia el respeto de los más elementales Derechos Humanos que requiere cada trabajador.

  
Ing. Pablo Ramón  
Gerente General

  
Dr. Patricio García  
Jefe Dpto. RRHH

  
Ing. Celso Moyota  
Jefe Dpto. SSO



Ω Sustentado con evidencia

## SEÑALES DE SEGURIDAD

Las señales de seguridad son un conjunto de símbolos y colores designados, con fines de prevenir accidentes y enfermedades, símbolos o gráficos son de acciones obligatorias que el personal debe cumplir cada vez lo que identifique en el lugar trabajo

<b>SEÑALES DE PROHIBICION</b>	
<b>Como Identificarlas.</b>	<b>Para que sirve</b>
 <p>Su figura geométrica es el círculo con un color rojo y blanco de fondo. El color del símbolo grafico es el negro</p>	<p>Indican un estado de prohibición a la realización de cualquier actividad relacionada con el símbolo usado</p> <p style="text-align: center;"><b>Ejemplo</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Indica que se encuentra prohibido fumar y comer en el área.</p>
<b>SEÑALES DE ACCION OBLIGATORIA</b>	
<b>Como Identificarlas.</b>	<b>Para que sirve</b>
 <p>La figura geométrica es el círculo con un color azul de fondo y el color del símbolo grafico es el blanco.</p>	<p>Quiere decir que es obligatorio la realización de cualquier actividad relacionada con el símbolo grafico usado.</p> <p style="text-align: center;"><b>Ejemplo</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Indica el uso obligatorio del protector auditivo en el area a ingresar o de trabajo.</p>

## REGLAS GENERALES MOCEPROS

1. Todo personal debe ingresar a la planta con el uniforme completo, utilizar zapatos cerrados, limpios y en buen estado.
2. Ingresar a la planta sin relojes, anillos, aretes, cadenas ni ningún otro tipo de accesorio.
3. No se permite el uso de maquillaje dentro de la planta.
4. Todo empleado debe mantener su ropa y objetos personales en el lugar asignado para cada objeto o ropa.
5. Lavarse las manos con agua y jabón y desinfectar al iniciar y finalizar su trabajo, después de usar el servicio sanitario, estornudar, toser, después de manipular recipientes de basura, antes y después de manipular dinero o sustancias químicas.
6. Esta prohibido fumar en el área de trabajo y estar en estado de ebriedad.
7. No se permiten artículos de vidrio ni alimentos dentro del área de procesamiento que sean ajenos a la producción. deben mantener los depósitos de basura tapados.
8. No es permitido portar lápices en la cabeza o detrás de las orejas.
9. Ningún empleado con heridas o lesiones deberá seguir manipulando alimentos, mientras la herida no haya sido completamente protegida o curada
10. No limpiar manos, utensilios o herramientas en su ropa de trabajo.

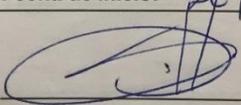
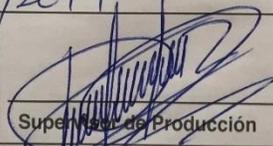
SE ESPERA QUE TODO EMPLEADO CUMPLA LAS BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA APLICADAS EN LA PLANTA

INSTALACIONES DE MOCEPROSA S.A Ω



Ω Sustentado con evidencia

## REGISTRO DE PRODUCCIÓN Ω

<b>MOCEPROSA / NUVINAT S.A.</b>		FORMATO DE CONTROL FC: 42	HOJA DE PRODUCCIÓN EXTRUSOR <b>Nº 000006</b>	
Frecuencia: cada proceso productivo				
Orden de Producción #	001	Fecha Límite de Entrega:	21-02-2014	
Solicitante	Angela Vargas.	Fecha de Despacho:		
Expedida el	20-02-2014	 Firma Solicitante	 Firma Responsable	
Para la Elaboración de	Kerico.			
Para / Cliente	Nouinat			
Cantidad	2000 Kg.			
Responsable/s Área	Calidad.			
<b>ÁREA DE PRODUCCIÓN / CALIDAD</b>				
Responsables Turno: <i>Luis Gozcollante</i>				
Especificación Técnica Cliente / Norma (SI) (NO)		Turnos de Trabajo (1) (2)	Horas de Producción: 8	
Lote de Producción: KR 001 al KR 02		Del pallet: 01	al: 02	
Fecha de Inicio: 20/02/2014		Fecha Prevista de Terminación: 21/02/2014		
 Jefe de Calidad	 Supervisor de Producción	Laboratorio	Inventarios	
Observaciones: <i>Se realizó un total de 2375,45 Kg</i>				

Ω Sustentado con evidencia

## REQUISITOS DE LOS CLIENTES Ω

 <b>Kellogg's</b> Ecuador	KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.	Código
	PLANTA GUAYAQUIL	
	Aseguramiento de la Calidad	In QA 024 – 09
	Especificación de Materia Prima	

1	7	<b>GRITZ DE MAIZ</b>	
Hoja	De		

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

### ESPECIFICACION DATOS TECNICOS

**CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO**

Categoría/Sub Categoría: Gritz de Maíz Área de Validez: REG_LA SAP Numero de sustancia: ----- SAP Número de material(s): K127101000 GPRS Número:	Fecha de Expedición: 27/06/2016 Fecha de reemplazo: 27/06/2017 Estatus: Liberado
--	--

#### DESCRIPCIÓN

#### REQUERIMIENTOS GENERALES

Este producto deberá procesarse bajo condiciones de buenas prácticas de manufactura y cumplir con todos los estándares para consumo humano y aspectos de las regulaciones gubernamentales de la localidad donde se utilizará el producto, teniendo como guía el código federal de regulaciones apartado 21 (CFR 21) de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA-USA).

El material debe estar libre de cualquier material extraño o cualquier sustancia que degrade las características físicas que sean peligrosas para el consumo humano. El control de materia extraña en forma de detector de metales, imanes de tierras raras o filtros es fuertemente recomendada en puntos críticos y deben ser mantenidas trabajando en buen estado.

El proveedor deberá anexar a la documentación de transporte de cada envío el Certificado de Calidad (CoA) correspondiente. El CoA debe incluir al menos la siguiente información: Nombre del cliente, nombre y código del producto, lote, fecha de manufactura y fecha de caducidad. Si el ingrediente no cumple con los parámetros críticos, antes de ser embarcado se debe obtener la aprobación de recepción y uso por parte del gerente de Calidad de Planta, Comanufactura o Copacker.

Los proveedores deberán mantener y a petición de Kellogg Company Ecuador poner a disposición todos los registros de análisis químicos, físicos y/o microbiológicos de los ingredientes básicos y/o productos terminados fabricados por el proveedor, o requeridos de los proveedores del proveedor.

Hacer referencia la documentación del proveedor para la interpretación del lote (Apéndice A).

El proveedor certifica que se han cumplido con todas las leyes y regulaciones nacionales, estatales y locales, incluyendo pero no limitado a las leyes y regulaciones impuestas o ejecutadas por la Food and Drug Administration [FDA] y/o la Environmental Protection Agency [EPA] para los químicos y plaguicidas empleados.

\*CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total\*

Ω Sustentado con evidencia



Ecuador

KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.  
PLANTA GUAYAQUIL  
Aseguramiento de la Calidad  
Especificación de Materia Prima

Código

In QA 024 - 09

2	7
Hoja	De

GRITZ DE MAIZ

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

**CERTIFICACIONES REQUERIDAS**

Consideración Religiosa / Dieta Exclusiva / Alérgenos	Valor
NA	NA

**COMPOSICIÓN** (Cambios en la fórmula de éste producto están prohibidos sin previa autorización de Kellogg Company Ecuador)

Es un producto que se obtiene de la molienda de maíz, descascarillado, desgerminado y molido.

Kellogg #/ Nombre del component/ Alérgenos/ Ingredientes sensitivos	Objetivo	Min	Max	Tol +/-	Unidad
Maíz Molido					

**PROPIEDADES QUIMICAS**

Propiedad	COA	Min	Objetivo	Max	Unidad	Resultado	Condición de la prueba	Método	Instrumento de medición
Humedad	SI	10	10.5	11.5	%	11			
Grasa	SI		0.4	0.7	%	0.5			
Aflatoxinas	SI	0	0	20	ppb	0			
Cenizas	SI		1	1	%	1			
Proteínas	SI	8			%				

**PROPIEDADES FISICAS**

Propiedad	COA	Unidad	Requisito
Partículas Extrañas	SI	N/A	Ausencia
Plagas	SI	N/A	Ausencia

"CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total"



Ecuador

KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.

PLANTA GUAYAQUIL

Aseguramiento de la Calidad

Especificación de Materia Prima

Código

In QA 024 - 09

3	7
Hoja	De

GRITZ DE MAIZ

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

**PROPIEDADES SENSORIALES**

Propiedad	COA	Unidad	Requisito
Color	SI	N/A	De Amarillo a beige
Olor	SI	N/A	Exento de olores que evidencien proceso de fermentación, enmohecimiento, fumigantes y/o residuos de solventes

**GRANULOMETRÍA**

Tamiz Número	Requisito
sobre tamiz # 18 ( 1000 u )	10 - 22%
sobre tamiz # 20 ( 850 u )	14 - 32%
sobre tamiz # 25 ( 710 u )	28 - 42%
sobre tamiz # 35 ( 500 u )	12 - 24%
sobre tamiz # 45 ( 355 u )	4 - 10%
Base	0 - 3%

**PROPIEDADES MICROBIOLÓGICAS**

Propiedad	COA	Min	Objetivo	Max	Unidad	Resultado	Método/ Instrumento de Medición
Recuento de Mesofilos aerobios	SI	0	<100	1x10 <sup>5</sup>	UFC/g	<100	AOAC método oficial 990.12
Mohos y Levaduras	SI	0	<50	5x10 <sup>2</sup>	UFC/g	<50	AOAC método oficial 990.12
Coliformes Totales	SI	Ausencia	Ausencia	Ausencia	UFC/g	Ausencia	AOAC método oficial 990.12
E. coli	SI	Ausencia	Ausencia	Ausencia	UFC/10g	Ausencia	AOAC método oficial 990.12
Salmonella	SI	Ausencia	Ausencia	Ausencia	UFC/10g	Ausencia	AOAC método oficial 990.12
Staphylococcus aureus coagulasa (+)	SI	Ausencia	Ausencia	Ausencia	UFC/10g	Ausencia	AOAC método oficial 990.12

"CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total"

<b>Kellogg's</b> Ecuador	KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.	Código
	PLANTA GUAYAQUIL	
	Aseguramiento de la Calidad	In QA 024 - 09
	Especificación de Materia Prima	

4	7
Hoja	De

GRITZ DE MAIZ

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

**PROPIEDADES DE EMPAQUE, ETIQUETADO Y VIDA DE ANAQUEL**

Empaque				Vida de anaquel (meses)	Información adicional
Tipo primario	Tamaño	Tipo Secundario	Número		
Bultos	50 Kg	NA	NA	6	30 Bultos por pallet

**ETIQUETADO**

Los sacos deberán incluir la siguiente información:

- Nombre del producto.
- Contenido neto.
- Fecha de manufactura (día, mes año), de no ser así especificar la interpretación de la fecha.
- Fecha de caducidad
- Número de lote.
- Logotipo.
- Nombre del proveedor y dirección.

El proveedor deberá asegurar a Kellogg Ecuador C. LTDA que cada lote de producción está libre de pesticidas residuales.

**CONDICIONES DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO**

La transportación deberá realizarse en camiones previamente aseados y libres de cualquier plaga así como olores extraños que puedan contaminar el material transportado. Deberá anexarse la lista de verificación de transporte en cada entrega (check list).

El transporte debe cumplir el requerimiento de colocar en todas las puertas y/o válvulas sellos de seguridad, los cuales deberá estar documentados en la papelería del transporte.

La carga debe de ser transportada sobre tarimas con hojas deslizantes o directamente sobre hojas deslizantes y en caso de que la carga sea poca o no quede distribuida a lo largo de toda la caja se deberán utilizar equipos de sujeción que impidan el movimiento de la carga en el trayecto.

La transportación del material deberá realizarse en camiones previamente aseados y libres de cualquier plaga; cubierto para proteger la materia prima de las variaciones climatológicas. Cada entrega de material deberá entregarse en las instalaciones que Kellogg-Ecuador C. LTDA establezca con la siguiente información:

- Copia de factura (con el número de sello de origen)
- No. de orden de compra
- Certificado de Calidad
- Guía de Remisión
- Lista de verificación del vehículo (check list)

"CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total"



Ecuador

KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.

PLANTA GUAYAQUIL

Aseguramiento de la Calidad

Especificación de Materia Prima

Código

In QA 024 - 09

5	7
Hoja	De

GRITZ DE MAIZ

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

**PROVEEDOR Y MATERIAL APROBADO**

**Proveedor:** Moceprosa  
**Nombre del material:** Gritz de Maíz  
**Planta de producción:** Moceprosa (Riobamba)

**Aprobada por:** Calidad - Producción  
**Estatus:** Aprobado

**FIRMA DE APROBACION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (PROVEEDOR)**

Yo \_\_\_\_\_ (Gerente de Aseguramiento de Calidad / Firma) de \_\_\_\_\_ (Compañía)

\_\_\_\_\_ (fecha) he revisado la especificación del ingrediente y entiendo que los parámetros críticos deben ser cumplidos en cada embarque. Entiendo que si el ingrediente no cumple con esta especificación la totalidad del lote será rechazado. Así mismo garantizo que cada uno de los métodos de análisis utilizados son aprobados por organismos reconocidos.

"CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total"



Ecuador

KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.

PLANTA GUAYAQUIL

Aseguramiento de la Calidad

Especificación de Materia Prima

Código

In QA 024 - 09

6	7
Hoja	De

GRITZ DE MAIZ

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

**INTERPRETACIÓN DE LOTE**

El código del producto se establece según una lista que se encuentra de forma permanente en el almacén, la fecha se registra de la siguiente forma DDMMAA.

Aprobada por: Food Technology \_\_\_\_\_

Laboratorio de Calidad \_\_\_\_\_

Aspectos Regulatorios \_\_\_\_\_

"CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total"

<b>Kellogg's</b> Ecuador	KELLOGG-ECUADOR C. LTDA.	Código
	PLANTA GUAYAQUIL	
	Aseguramiento de la Calidad	In QA 024 - 09
	Especificación de Materia Prima	

7	7
Hoja	De

GRITZ DE MAIZ

Día	Mes	Año	Núm
27	JUN	16	09
Revisión			

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

FECHA	NOMBRE	DESCRIPCION DEL CAMBIO
10/06/2007	Walter Rodas	Creación del documento
30/08/2008	Jessica Bayona	Actualización de formato.
26/06/2009	Jessica Bayona	Actualización de formato de L.A Se añade características Microbiológicas Se añade la parte correspondiente a Aseguramiento de Calidad.
15/09/2009	Jessica Bayona	Se detallan rangos en especificación de Granulometría.
29/09/2010	Jessica Bayona	Revisión de Documento
11/11/2011	Jessica Bayona	Revisión anual de documento.
19/12/2012	Diana Auqui	Revisión anual de documento.
14/12/2013	Marjorie V. Velásquez F.	Revisión anual de documento.
18/06/2014	Marjorie V. Velásquez F.	Revisión de Especificación Vs certificado de calidad.
27/06/2016	Cristopher Borja Goya	Revisión anual del documento.

Walter Rodas  
Elaboró

Cristopher Borja Goya  
Revisó

Diana Auqui  
Autorizó

"CONFIDENCIAL Y PROPIETARIO: Esta información es propiedad de Kellogg Company y no debe ser utilizada, copiada, fotografiada o divulgada en forma parcial o total"

## PLAN DE CAPACITACIONES Ω

EMPRESA MOCEPROBA S.A																							
PLAN DE CAPACITACIÓN																							
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																							
2019																							
EVENTOS DE CAPACITACIÓN	DURACIÓN (HORAS)	FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
HIGIENE, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE	40		■		■				■					■				■			■		■
RIESGOS LABORALES	40								■									■					■
ATENCIÓN AL CLIENTE	40								■									■					
TECNICAS DE VENTAS	40										■												
RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACIÓN PARA LA EXCELENCIA PERSONAL Y PROFESIONAL	40								■														
ACTUALIZACIÓN Y TÉCNICAS DE SECRETARÍADO	40								■														
PREVENCIÓN RIESGOS ELÉCTRICOS	40				■														■				
PRESUPUESTOS	40													■									
ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS Y CONTROL DE INVENTARIOS	40																		■				
Facturación y conc. De la documentación	40								■														
ISE - ACTUALIZACIÓN TRIBUTACION	40											■											
MANUTENIMIENTO INDUSTRIAL	40				■																		
MANUTENIMIENTO EN EL ÁREA DE COMPUTADORES DE ÚLTIMA GENERACIÓN	40												■										
GRÁFICA, HERRAMIENTAS DE MANEJO VIRTUAL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	40													■									

Ω Sustentado con evidencia

# ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN DE MOCEPROSA Ω



Ω Sustentado con evidencia

PROCESO PRODUCTIVO Ω



Ω Sustentado con evidencia























\*Hallazgo





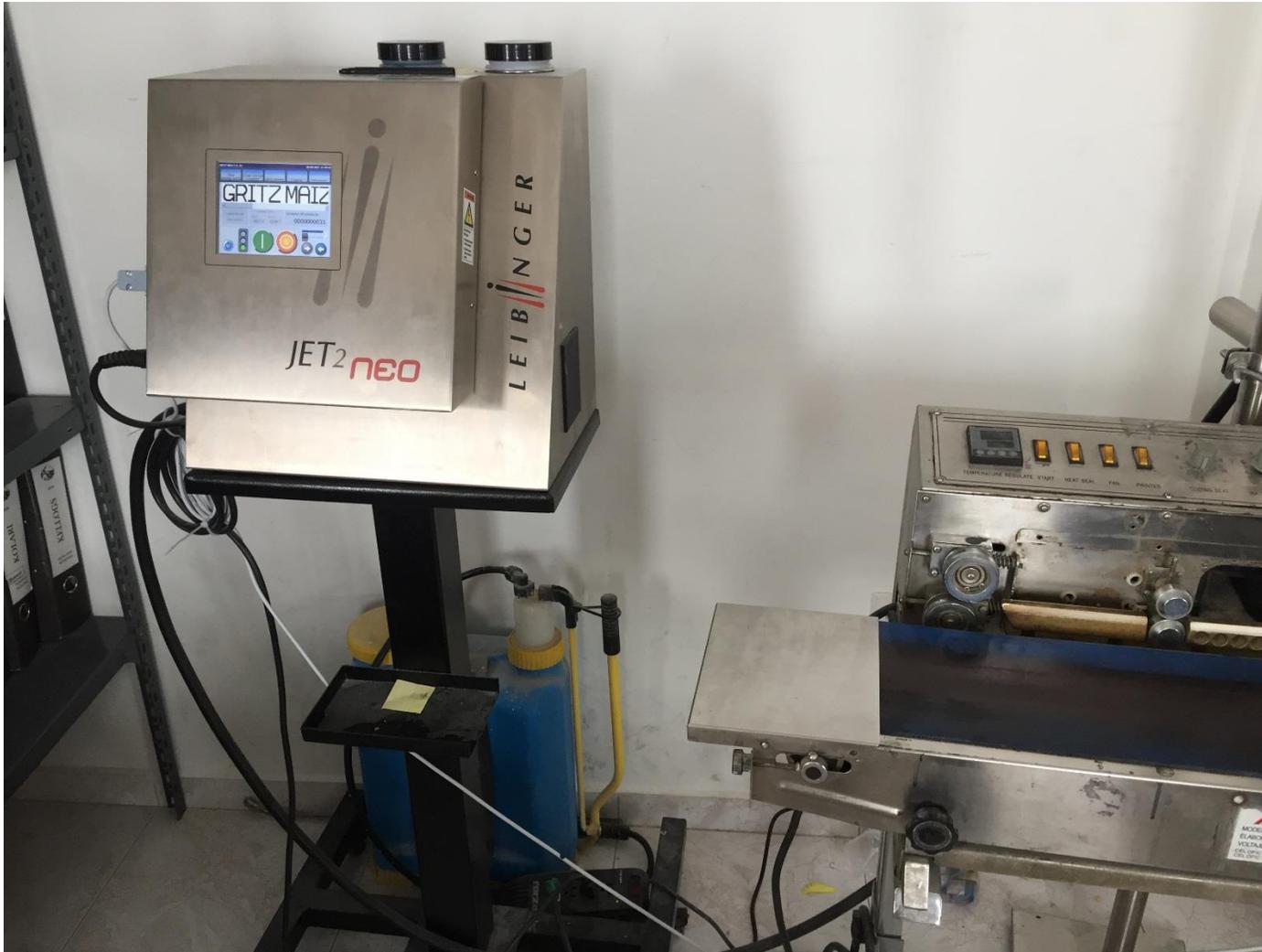














# LIBERACION DE MATERIA PRIMA

N° PLUGS

Supervisor de Turno	Responsable Laboratorio	Jefe de Calidad
<b>MOCEPROSA / NUVINAT S.A</b>		<b>LIBERACIÓN DE MATERIA PRIMA</b>
FORMATO DE CONTROL FC: 25		
Frecuencia: cuando sea requerido	Fecha de Liberación: <u>01-12-15</u>	Proveedor: <u>Asoc. 15 de Enero</u>
Fecha de Recepción: <u>01-12-15</u>	Transportista: <u>Marcelo Simanes</u>	Fecha de Caducidad: <u>Soy01215</u>
Producto: <u>SOYD</u>	Lote Moceprosa: <u>Soy01215</u>	
Cantidad (kilos): <u>22.98</u>		
Fecha de Elaboración:		
Lote de Proveedor:		
Olor: <u>Condensado</u>	Color: <u>Blanco - cremoso</u>	Aspecto: <u>Normal</u>
<b>LABORATORIO</b>		
<b>Análisis</b>	Espec. Cliente / Norma / Unidad	Materia Prima / Lote
	Min                      Max	
Aflatoxinas		
Humedad		11,45
Proteína		
Aerobios mesófilos		
Coliformes totales		
E. coli		
Mohos y Levaduras		
	SI                      NO	
presencia de Impurezas		✓
presencia de Insectos		✓
OBSERVACIONES:		
Una vez que se ha realizado los controles de la Materia Prima recibida, (SI) (NO) se da por liberado el LOTE No. <u>Soy01215</u> , ya que (SI) (NO) está dentro de especificaciones de la Empresa y no representa riesgo de contaminación.		
Supervisor de Turno	Responsable Laboratorio	Jefe de Calidad

LOT 2015 2015 2015

DOC-2294826 2015

LIBERACIÓN DEL PRODUCTO Ω

MOCEPROSA / NUVINAT S.A		FORMATO DE CONTROL FC: 41	LIBERACIÓN PRODUCTO DE MOLIENDA Nº 000504	
Frecuencia: fin de proceso productivo / cada lote				
Orden de Producción #			Fecha de Liberación:	18-10-15
Producto:	Gritz		Cliente:	Pepsico
Cantidad (Kilos):	17500 KG		pallet del:	14
Fecha de Elaboración:	16-10-15		Fecha de Caducidad:	16-04-16
Lote de Prod Terminado: 28915E3-32				
Olor:	Característico	Color:	Amarelo	Aspecto:
GRANULOMETRÍA PROMEDIO			REVISIÓN DOCUMENTOS / FORMATOS	
Malla	Espec. Cliente	Resultado	SI	NO
16		7.65	/	
20		49.21	/	
25		31.07	/	
30		9.74	/	
40		2.21	/	
50		0.09	/	
Platillo 0.06			LABORATORIO	
Análisis Físico / Químicos	Espec. Cliente / Norma (Unidad)		Prod. Terminado / Resultado	Lotes
	Min	Max		
Aflatoxinas			0.1 ppb	
Humedad			13.52%	
Grasa			0.27	
Proteína			8.10%	
Análisis Microbiológicos	Espec. Cliente / Norma (Unidad)		Prod. Terminado / Resultado	Lotes
	Min	Max		
Aerobios mesófilos			—	
Coliformes totales			210	
Mohos y levaduras			200	
Staphylococcus aureus			ausencia	
E. coli			ausencia	
Salmonella			ausencia	
Una vez que los responsables de cada proceso, han realizado los controles y análisis correspondientes, los cuales se encuentran dentro de especificaciones del Cliente/Norma, se da por <b>LIBERADO</b> el lote No 28915E3-32 con orden de producción No ....., autorizo de esta forma su entrega/ uso / despacho al cliente.				
Supervisor de Turno		Jefe de Calidad		Responsable Laboratorio

Ω Sustentado con evidencia

FORMATO DE APROBACIÓN DE PROVEEDORES Ω



## Formato aprobación de proveedores Materias primas

Detalles de la evaluación	
Descripción de la evaluación (Nombre del proveedor)	MOCEPROSA - NUVINAT
Tipo	
Objetivo de la evaluación	Evaluación de Sistema de Seguridad Alimentaria.
Detalles de la evaluación	
Fecha de la evaluación	29 de noviembre 2013
Alcance	
N° referencia de otra evaluación usada por Nestlé (donde aplique)	
Riesgo del proveedor	Alto
Grupo del material evaluado	R10 - Cereals & Grains
Grupos adicionales del material evaluado	

Equipo evaluador Nestlé		
Apellidos	Nombres	Rol en el equipo
Reyes Sánchez	Carlos Esteban	
Villacis Pincay	Franklin Johnny	

Detalles del proveedor	
Proveedor	MOCEPROSA - NUVINAT
N° del proveedor	100922376
Dirección	Calle Santillan y Calero Parque Industrial Riobamba. Riobamba - Ecuador.
N° de teléfono	032961605 - 0984056723

Ω Sustentado con evidencia

Grupo(s) de materiales	
Grupo del material	Descripción del grupo del material
R10 - Cereals & Grains	Harina Pre -cocida de maíz.
R10 - Cereals & Grains	Quinoa
R10 - Cereals & Grains	Harina Repostera

Persona responsable para la acción		
Nombre persona de contacto	Cargo	E-mail

Personas reunidas durante la evaluación		
Nombre persona de contacto	Cargo	E-mail
Andrés Dillon	Ingeniero de Procesos	
Pablo Ramón Gaibor	Gerente	
Adriana Rodríguez	Ingeniero de Calidad	

Resultado de la evaluación	
Decisión de aprobación	No Aprobado
Comentarios	Es necesario reforzar el Sistema de Trazabilidad y la Evaluación de riesgos dentro de los estudios HACCP.
Aprobado para material (es) usados en las siguientes categorías de productos Nestlé	
Requiere visita de seguimiento	Sí
Fecha planeada para la visita de seguimiento	
En nombre de Nestlé	En nombre del Proveedor
Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:

## Resumen de la evaluación

N°	Requerimiento	Calificación	Comentario	Requiere adicionar acción
QL				
1	Gestión de la calidad y documentación	Cumple		
1.1	Gestión, compromiso y responsabilidades	Cumple		
1.2	Revisión, mantenimiento y mejora del FSMS	Cumple		
1.3	Recursos	Cumple		
1.4	Documentación	Cumple		
2	Trazabilidad de producto, manejo de incidentes y crisis	No Cumple	No fue posible trazar completamente el Lote 131 Ref. Harina de maíz pre - cocida fecha de fabricación: 20/11/2013	
3	Programas prerrequisito, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Cumple		
3.1	Auditorias	No Cumple		
3.2	Personal, visitantes	Cumple		
3.3	Medio Ambiente de fabrica	Cumple		

## Resumen de la evaluación

N°	Requerimiento	Calificación	Comentario	Requiere adicional acción
3.4	Entrada de materiales	Cumple		
3.5	Proceso	Cumple		
3.6	Prevención de plagas	Cumple	No han sido evaluadas todas las plagas Ejemplo: Aves (palomillas).	
3.7	Prevención de cuerpos extraños	Cumple		
4	Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)	No Cumple		
4.1	Gestión y preparación	Cumple		
4.2	Análisis de peligros	No Cumple	Falta complementar Validación de PCCs. Y ser más específicos en la evaluación de riesgos.	
4.3	Selección, validación y categorización de medidas de control, verificación de PCCs y OPRPs	Cumple		
4.4	Verificación de procedimientos	Cumple		
4.5	Manejo del cambio	Cumple		

4.6	Desarrollo de nuevos productos	Cumple		
-----	--------------------------------	--------	--	--

### Resumen de la evaluación

N°	Requerimiento	Calificación	Comentario	Requiere adicionar acción
4.7	Control de Alérgenos	Cumple		
4.8	Procesos térmicos	No Aplica		
4.9	Monitoreo de higiene y patógenos	Cumple		
5	Planes de verificación de la Calidad	Cumple	Es necesario implementar un Plan de Garantía Analítica; a través de la medición de la repetitividad, reproducibilidad y Manejo de Muestras de Referencia.	
6	Calibración de instrumentos, laboratorios y métodos de ensayo	Cumple		
7	Sistema de liberación	Cumple		
8	Requerimientos regulatorios	Cumple		
9	Certificación externa	N/A		
9.1	ISO22000	N/A		
9.2	BRC	N/A		

5107

10	Cumplimiento de estándares Nestlé	N/A		
----	-----------------------------------	-----	--	--

### Acciones correctivas

N°	Requerimiento	Descripción del Gap	Detalle encontrado	Calificación	Plan de acción y comentario	Fecha de inicio	Fecha de terminación
1	Programas prerequisite, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Prevención de cuerpos extraños.	Lámparas descubiertas en área de procesos	<b>Serio</b> GAP Detectado En anterior Auditoria			
2	Programas prerequisite, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Medio Ambiente de fabrica	Sistema eléctrico pasa por surcos construidos a nivel de piso en área de Fabricacion podría convertirse en una fuente de contaminación.	<b>Serio</b> GAP Detectado En anterior Auditoria			
3	Programas prerequisite, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Prevención de cuerpos extraños.	Se observa cinta adhesiva en ductos de transporte de materias primas.	<b>Menor</b> GAP Detectado En anterior Auditoria			
4	Programas prerequisite, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Medio Ambiente de fabrica	Se observa una tubería bajante de aguas lluvias de techo que pasa por área de fabricación.	<b>Menor</b>			
5	Trazabilidad de producto, manejo de incidentes y crisis	No se realizan ejercicios periódicos de trazabilidad para corroborar la	No fue posible trazar completamente el Lote 131 Ref. Harina de maíz pre cocida.	<b>Mayor</b>			

5107

		efectividad del sistema					
6	Sistema de liberación	Se cuenta con proceso de liberación el cual involucra a varios departamentos.	Existe la posibilidad de ser juez y parte al ser el fabricante parte de la decisión de liberación.	Menor			
7	Programas prerrequisito, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Medio Ambiente de fabrica	Existen algunos techos de asbesto en áreas de fabricación.	Menor.			
8	Programas prerrequisito, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Prevención de cuerpos extraños	No cuentan con detectores de metal al final de la línea; a pesar de tener barras imantadas en el proceso de producción.	Menor			
9	Programas prerrequisito, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Proceso	Se observa en bodega de PT. Productos de retrabajo y sacos de MP.	Menor			
10	Programas prerrequisito, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Prevención de plagas	Se observa en puerta de entrada a bodega de PT que se encuentra sin cortinas plásticas.	Menor			
11	Programas prerrequisito, PRP (Buenas prácticas de fabricación)	Prevención de plagas	En área de recepción de materias primas se observan aves; es necesario considerar dentro del programa de control de plagas.	Menor			

12	Programas prerrequisito, PRP (Buenas Prácticas de Fabricación)	Prevención de Plagas	No se especifica el solvente utilizado en las dosificaciones de insecticidas en las instalaciones.	<b>Menor</b>			

REGISTRO DE PROVEEDORES Ω

MOCEPROSA / NUVINAT S.A			FC: 11	RECEPCIÓN DE MAIZ										Elaborado: Andres Dillon					
Revisión: 04			Fecha Elaboración: 29/07/2010							Fecha Revisión: 11/08/2015						Modificado: Adriana Rodriguez			
Frecuencia: Cada recepción de materia prima a granel													Aprobado: Pablo Ramón						
Fecha	Proveedor	Materia Prima	Lote MOCEPROSA	Presentación	Análisis Organoléptico						Humedad	Cert. Calidad		Cantidad (kilos)	Silo/lugar	Estado	Responsable	Observación	Supervisor
					A= Aceptable		NA= No Aceptable					SI	No						
					Color	Olor	Color	Olor	Textura										
A	NA	A	NA	A	NA														
08/08/16	Sergio Sallola	MA12	MA1080816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.04	/		B	LIBERADO					
09/08/16	Sergio Sallola	MA12	MA1090816	GRANEL	/	/	/	/	/	12.02	/	502	B	LIBERADO				G.G	
09/08/16	Sergio Sallola	MA12	MA1090816	GRANEL	/	/	/	/	/	13.10	/	502	B	LIBERADO				G.G	
11/08/16	Sergio Sallola	MA12	MA1090816	GRANEL	/	/	/	/	/	13	/	503	B	LIBERADO				G.G	
16/08/16	San Camilo	MA12	MA1060816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.56	/	517	B	LIBERADO				G.G	
17/08/16	San Camilo	MA12	MA1170816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.89	/	504	B	LIBERADO				G.G	
18/08/16	San Camilo	MA12	MA1180816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.35	/	500	B	LIBERADO				G.G	
18/08/16	Maria Wize	MA12	MA1180816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.47	/	360	B	LIBERADO				G.G	
19/08/16	San Camilo	MA12	MA1190816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.59	/	508	B	LIBERADO				G.G	
19/08/16	San Camilo	MA12	MA1190816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.59	/	522	B	LIBERADO				G.G	
19/08/16	San Camilo	MA12	MA1190816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.71	/	507	B	LIBERADO				G.G	
19/08/16	San Camilo	MA12	MA1190816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.71	/	541	B	LIBERADO				G.G	
19/08/16	San Camilo	MA12	MA1190816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.82	/	459	B	LIBERADO				G.G	
19/08/16	Donato Maia	MA12	MA1190816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.84	/	541	B	LIBERADO				G.G	
20/08/16	San Camilo	MA12	MA1200816	GRANEL	/	/	/	/	/	12.08	/	475	B	LIBERADO				G.G	
20/08/16	San Camilo	MA12	MA1200816	GRANEL	/	/	/	/	/	12.05	/	518	B	LIBERADO				G.G	
20/08/16	San Camilo	MA12	MA1200816	GRANEL	/	/	/	/	/	12.18	/	517	B	LIBERADO				G.G	
24/08/16	Ventanas	MA12	MA1240816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.16	/	560	B	LIBERADO				G.G	
27/08/16	San Camilo	MA12	MA1270816	GRANEL	/	/	/	/	/	12.08	/	520	B	LIBERADO				L.S	
27/08/16	San Camilo	MA12	MA1270816	GRANEL	/	/	/	/	/	12.10	/	519	B	LIBERADO				L.S	
29/08/16	San Camilo	MA12	MA1290816	GRANEL	/	/	/	/	/	11.76	/	525	B	LIBERADO				G.G	

Ω Sustentado con evidencia

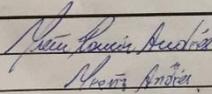
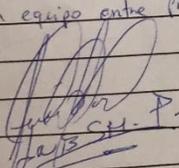
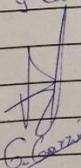
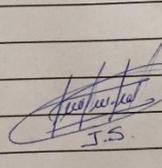
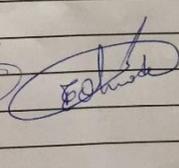
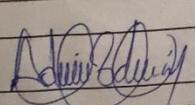
## RECLAMO A PROVEEDORES

<b>MOCEPROSA / NUVINAT S.A</b>	<b>FC 14</b>	<b>RECLAMO A PROVEEDORES</b>		Elaborado: Andres Dillon
	Revisión: 04	Fecha Elaboración: 06/02/2011	Fecha Revisión: 11/08/2015	Modificado: Adriana Rodriguez Aprobado: Pablo Ramón
Fecha de reporte: 02/06/2016		Producto: MAIZ		
Proveedor: SAN CAMILO		Contacto:		
No. Lote Moceprosa: MAI020616		No. Lote Proveedor: -----		
Transportista: JUAN PAUCAR		No. Placa Transporte: XAA-1210		
Cantidad de Producto (kilos): 513qq		Cantidad de producto rechazado (kilos):		
No conformidad detectada en:		Estado de producto no conforme:		
Recepción	<input checked="" type="checkbox"/>	En observación	<input type="checkbox"/>	
Almacén	<input type="checkbox"/>	Cuarentena:	<input type="checkbox"/>	
Proceso	<input type="checkbox"/>			
<b>Motivo del reclamo:</b>				
Durante los analisis de Calidad se determina que la textura del grano tiende a ser suave y con presencia de impurezas ademas presenta acumulacion de tierra, esto hace que al momento del proceso nuestra extraccion y rendimiento sea bajo, por lo que se notifica de inmediato al jefe del departamento de Calidad.				
				
Firmado por (nombre y cargo): Ing. G. Garzón				
<b>Acciones que se solicitan al proveedor:</b>				
Se solicita al proveedor del maiz que realice una adecuada selección de la materia prima a despachar.				
Firmado por (nombre y cargo): Ing. G. Garzón				
<b>Observaciones y comentarios:</b>				
El Departamento de Calidad sugiere a todos nuestros proveedores que las materias primas ingresadas a planta deben cumplir con los estandares de calidad, para evitar asi rechazos o devoluciones.				
ESPACIOS LLENADOS POR EL PROVEEDOR				
<b>Acciones correctivas:</b>				
<b>Fecha de compromiso por parte del proveedor:</b>				

## RECHAZO A PROVEEDORES

<b>MOCEPROSA / NUVINAT S.A</b>	<b>FC 14.1</b>	<b>RECHAZO A PROVEEDORES</b>		Elaborado: Andrés Dillon
	Revisión: 04	Fecha Elaboración: 06/08/2015	Fecha Revisión: 11/08/2015	Modificado: Adriana Rodríguez
				Aprobado: Pablo Ramón
Fecha de reporte: 08/01/2016		Producto: ARROZ		
Proveedor: ASOCIACION PRODUCTOS AGROPECUARIOS		Contacto:		
No. Lote Moceprosa: ARR080116		No. Lote Proveedor:		
Transportista: MARCELO JIMENEZ		No. Placa Transporte: TBC-2841		
Cantidad de Producto (qq): 500qq		Cantidad de producto rechazado (qq): 500qq		
No conformidad detectada en: materia prima		Estado de producto no conforme: Presencia de GORGOJOS		
Recepción	<input type="checkbox"/>			
Almacén	<input checked="" type="checkbox"/>			
Proceso	<input type="checkbox"/>			
<b>Motivo del rechazo:</b>				
Durante la descarga se detecta la presencia de GORGOJOS por toda la carga en presencia del señor chofer, por lo que se notifica de inmediato al jefe del departamento de Calidad.				
				
Firmado por (nombre y cargo): Gabriel Garzón., Supervisor de Calidad.				
<b>Acciones que se solicitan al proveedor:</b>				
Hacer el cambio o reposición de toda la materia prima no conforme siempre verificando que este en optimas condiciones.				
Firmado por (nombre y cargo): Gabriel Garzón., Supervisor de Calidad.				
<b>Observaciones y comentarios:</b>				
ESPACIOS LLENADOS POR EL PROVEEDOR				
<b>Acciones correctivas:</b>				
<b>Fecha de compromiso por parte del proveedor:</b>				
FIRMADO POR: (NOMBRE Y CARGO)				

## REUNIONES Y ACTAS

<b>MOCEPROSA / NUVINAT S.A</b>	FC 07	<b>REUNIONES PERIODICAS</b>		Elaborado: Andres Dillon
	Versión 03	Fecha Elaboración: 10/03/2010	Fecha Revisión: 29/07/2014	Revisado: Adiana Rodriguez Aprobado: Andres Dillon
Frecuencia: cuando sea requerido				
Fecha: 07 de Agosto 2015.				
Nombres: Dra. Adriana Rodriguez, Ing. Eduardo Olmedo, Ing. Andres Urena Ing. Jenny Sanchez, Ing. Luis Skarney, Ing. Gabriel Garzin				
Lugar: Oficina Calidad.				
Temas a Tratar: Entrega y Revisión de nuevos formatos modificados.				
<p><b>Discusión de Temas:</b> Empezando la reunión a las 1:30 pm, en donde la doctora Adriana da a conocer que se ha hecho el cambio de los formatos, dando a conocer que cada area tiene que establecer sus funciones; ademas el día Martes, 11 de Agosto el personal de producción sera capacitado en el llenado de cada formato, tambien la Dra. Rodriguez pide a las 2 areas que se trabaje en equipo.</p> <p>Todo saco deben tener su etiquetado por lote, ningún saco debe tener escrito por marcador. la Ing. Elizabeth sera la encargada de proveer los pedidos a producción, por lo que no se podrá tocar las materias primas o producto sin autorización de la Ing. Elizabeth.</p>				
<b>Conclusiones y Resoluciones Tomadas</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de formatos.</li> <li>• Trabajo en equipo entre producción y Calidad.</li> </ul>				
 Dra. Adriana Rodriguez Oficina Calidad				
 Ing. Eduardo Olmedo				
 Ing. Jenny Sanchez				
 Ing. Luis Skarney				
 Ing. Gabriel Garzin				
 Andres Dillon				
Nombre y Firma del Responsable / s				

## INCIDENTES E LA PLANTA DE MOCEPROSA S.A $\Omega$

### REPORTE DE INCIDENTE MOCEPROSA

Nro.

CASI ACCIDENTE (NEAR MISS)

CONDICION ERGONOMICA

CONDICION INSEGURA

ACTO INSEGURO

FECHA: 10-09-2015

INFORME INICIAL

INFORME FINAL

NOMBRE APELLIDO: Williams Frank    ANTIGÜEDAD: 18 mos    NOMBRE DEL EQUIPO: SMA    CODIGO DEL EQUIPO: N/A

DEPARTAMENTO: bodega    AREA: de los Paños    TURNO: 2 Turno    JEFE: BOB Adriano Rodriguez

AREA DE TRABAJO DEL INCIDENTE: Bodega La Universal    FECHA DE INCIDENTE: 07-09-2015    UBICACION: Patio de bodega

**DETALLE DEL INCIDENTE**

DESCRIPCION DEL INCIDENTE:

Se suscito en la bodega de la universal sufriendo como consecuencia una ruptura de una plancha de techo que estan colgando en las puertas.

BOSQUEJO:

**TEMA:**

POR QUE? Estaba entrando a dejar materia prima como soja

POR QUE? Por lo cual esta bien cargado y lo cual impide la visibilidad

POR QUE? No avia nadie que ayude viendo en la parte posterior

POR QUE?   

POR QUE?

**PRINCIPAL (CAUSA RAIZ):**

**ACCION CORRECCION INMEDIATA DEL RIESGO:**

PLAN DE ACCION:	¿QUIÉN?	¿CUANDO?	OK
<u>Tome un poco mas de precaucion al momento que este mas dando reversa</u>			⊕
			⊕
			⊕
			⊕
			⊕
			⊕
			⊕
			⊕

**REFERENCIA:**  = 25 % completo     = 50 % completo     = 75 % completo     = 100% completo

FIRMAS:

TRABAJADOR    JEFE INMEDIATO    SEGURIDAD INDUSTRIAL    GERENTE DE PLANTA

$\Omega$  Sustentado con evidencia

# CERTIFICADOS DE CALIDAD

## CERTIFICADO DE CALIDAD

**Cliente:** NESTLE  
**Tipo de producto:** HARINA DE MAIZ PRECOCIDA (muestra)  
**Lote:** 4915A1  
**Cantidad:** 2 Kg  
**Fecha de toma de muestra:** 19/02/2015  
**Fecha de análisis:** 22/02/2015  
**Fecha de reporte:** 19/08/2015  
**Fecha de Caducidad:** Ambiente  
**Forma de conservación:** Ambiente

ANÁLISIS ORGANOLÉPTICO	RESULTADO
Código de laboratorio	A
Color	Amarillo a beige
Olor	Característico
Aspecto	Polvo

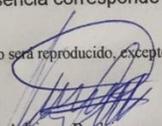
ENSAYOS BROMATOLÓGICOS	METODOS	UNIDAD	RESULTADO
Código de laboratorio			A
Humedad	AOAC 925,10	%	12,50

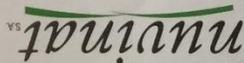
ANÁLISIS MICROBIOLÓGICOS	METODOS	UNIDAD	RESULTADO	REQUISITOS NTE INEN 2 051
Código de laboratorio			A	Máx.
Aerobios mesófilos	PETRIFILM	UFC/g	400	10 <sup>5</sup>
Coliformes totales	PETRIFILM	UFC/g	10	100
E. coli	PETRIFILM	UFC/g	<3	Ausencia
Mohos y Levaduras	PETRIFILM	UFC/g	10	500
Salmonella	PETRIFILM	UFC/g	Ausencia	Ausencia

<3 significa ausencia

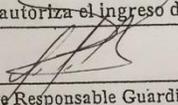
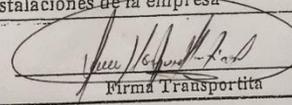
**NOTA:** Ausencia corresponde a 0.

Este informe no será reproducido, excepto en su totalidad con la aprobación del Jefe de Control de Calidad.

  
 Bqf. Adriana Rodriguez  
 Jefe de Calidad



## CONTROL DE VEHICULO Ω

Mojo de Cereales Procesados		FC: 13	CONTROL DE VEHICULO		
Frecuencia: Cada recepción / despacho		NA: NO APLICA			
<b>GUARDIANIA</b>					
Fecha: 13 Agosto 2015		Recepción <input checked="" type="checkbox"/>		Despacho <input type="checkbox"/>	
Transportista: FERTIL UNIBO		Que Transporte el último viaje:			
Placas vehículo: H38 1687		Hora Ingreso: 13:30		Hora Salida: 14:20	
Lugar de destino:					
ASPECTOS DEL VEHICULO	SI	No	NA	Observaciones	Supervisor
1. Vehículo adecuadamente identificado	/				
2. Compartimiento cerrado y separado de la cabina	/				
3. Piso limpio, seco y en buen estado	/				
4. Paredes limpias, secas y en buen estado	/				
5. Techo en buen estado e impide el ingreso de agua al producto	/				
6. Libre de olores extraños internamente	/				
7. Libre de olores extraños externamente	/				
8. Libre de la presencia de cualquier tipo de insecto o animal	/				
9. Ausencia de otros productos que puedan causar contaminación cruzada	/				
10. Plásticos o cubiertas de piso en buen estado	/			TRANSPORTA 360 y 1412	
11. Compartimentos del piso y paredes con contacto al exterior se encuentran bien cerrados	/			PINDAL (UNIBO JAMBONA)	
12. Puertas del vehículo cierran bien y de forma adecuada para impedir el ingreso de extraños	/				
13. Escape del vehículo en la parte superior del cajón.	/			DESCARGA MOLINOS CUBA	
14. El vehículo esté en buen estado en general	/				
Si (X) No ( ) Se autoriza el ingreso del vehículo a las instalaciones de la empresa					
 Nombre Responsable Guardiania			 Firma Transportista		
<b>SUPERVISOR DE CALIDAD</b>					
Cliente: MOCEPROSA		Ciudad: PINDAL			
Producto: MAIZ		Lote:			
Documentos:	Certificado de Calidad	<input type="checkbox"/>	Factura	<input type="checkbox"/>	
	Guía de Remisión	<input type="checkbox"/>			
vehículo necesita desinfección SI ( ) No ( ) / Acción realizada:					
vehículo de transporte de productos de la empresa Moceprosa ha sido cuidadosamente inspeccionado y supervisado con la finalidad de evitar contaminación cruzada y asegurar la calidad e inocuidad de nuestros productos					
SI ( ) No ( )					
				SELLOS DE SEGURIDAD N.°	
Supervisado por: (Nombre/Firma)					

Ω Sustentado con evidencia

## AUDITORÍAS ANTERIORES Ω

### TEMAS ABORDADOS EN AUDITORIAS

#### Estimado Proveedor

La auditoria Pepsico SQA es ejecutada a través del Check-List específico enfocado en la Seguridad de Alimentos. En este Check-List son abordados los siguientes temas abajo, además de los items específicos dependiento de la clase de insumo y/o producto suministrado.

#### 1. Items verificados en el check-list:

Items	Capítulos	Temas Verificados
1	<b>COMPROMISO DE LA GERENCIA</b>	Política de Calidad y Food Safety; Auditorias de Calidad & Food Safety; Recursos; Revisión Gerencial para Inclusión de HACCP; Comunicación de la Política/Objetivos de Calidad y Food Safety.
2	<b>CAPACITACIÓN Y PRÁCTICAS PERSONALES</b>	Capacitación; Registro de Capacitaciones o entrenamientos; Higiene Personal; Uniformes y Equipos de Protección.
3	<b>PLAN DE FOOD SAFETY / PLAN HACCP</b>	Plan de Food Safety y Equipo Documentados; Descripción y Flujogramas de los Procesos; Lista de Peligros Potenciales / Conducción de Análisis de Peligros; Establecimiento de Puntos Críticos de Control (PCCs); Monitoreo de Cada PCC; Acciones Correctivas y Procedimientos de Verificación; Revisión del Plan de Food Safety / Plan HACCP; Programas de Apoyo al Plan de Food Safety/HACCP
4	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Auditoria de Proveedores y Proceso de Aprobación (Compras); Control de Documentos; Especificaciones; Definición de Lote y Rastreabilidad; Gestión de Reclamaciones de Consumidores; Proceso de Gestión / Control de Mudanzas; Acciones Correctivas y Preventivas; Gestión

Ω Sustentado con evidencia

		de Productos No-Conformes
5	<b>PADRONES DEL LOCAL</b>	Food Security; Almacenamiento y Transporte; Buenas Prácticas de Fabricación; Calidad de las Utilidades (Água, Vapor y Aire); Sanitización e Higiene; Control de Plagas; Áreas de Apoyo; Manutención y Equipos
6	<b>CONTROL DE LOS PRODUCTOS</b>	Inspección de Productos; Análisis Laboratoriales; Liberación de Producto Acabado; Organismos Genéticamente Modificados
7	<b>CONTROL DE PROCESO</b>	Control de Proceso; Capacidad de Proceso; Peso de los Productos; Empaque / Áreas de Envasado; Empaque / Áreas de Empaque.

## 2. Programación Prevista\* de la Auditoria:

1º Dia	Reunión de Apertura (1 hora) Visita previa (1 hora) Auditoria Documental (6 horas)
2º Dia	Auditoria Instalaciones (4 horas) Recopilación de informaciones (2 horas) Cierre (1 hora) Reunión de cierre (1 hora)

\*Esta secuencia puede ser alterada según la necesidad o criterio del auditado/auditor.

## 3. Documentos\* que deben estar a disposición o de fácil acceso durante la Auditoria.

PLAN DE ACCIONES REFERENTES A LA ULTIMA AUDITORIA; MANUAL HACCP; CHECK-LIST PCC; POP DE HIGIENIZACIÓN; CHECK-LIST SUPERFICIE (SWABS); FICHA TÉCNICA DETERGENTES/SANITIZANTES/PRODUCTOS QUIMICOS; INFORME DE ANALISIS DE AGUA; CONTROL DE LAVADO DE CAJAS DE AGUA; CONTROL DE CLORO DE AGUA; IDENTIFICACIÓN DE LOS PUNTOS DE COLECTA DE AGUA; INFORMES DE MATERIAS PRIMAS; MANUAL BPM; REGISTROS INSECTOS Y ROEDORES; PLAN DE CONTROL DE INSECTOS; MAPA DE ISCAS E ANEL SANITARIO; CERTIFICADO CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y MONITOREO; CHECK-LIST RIESGOS; POLITICA DE VIDRIO; CHECK-LIST DE CAMIONES DE TRANSPORTE DE M.P; ASOS; COMPROBANTES DE ENTRENAMIENTOS/CAPACITACIONES; CONTROL DE TEMPERATURAS AMBIENTE (TERMÓGRAFOS); CONTROLES DE TEMPERATURAS MATERIAS PRIMAS; CONTROLES DE LAVANDERIA.

\*Algunos items pueden no aplicarse a su operación.

## CONTROL DE VISITAS A MOCEPROSA S.A

### REGLAS GENERALES PARA LOS VISITANTES A LA PLANTA DE PRODUCCIÓN / BODEGA DE ALMACENAMIENTO MOCEPROSA / NUVINAT S.A

1. El ingreso de los visitantes debe de ser autorizado por el Gerente General, Jefe de Planta o Jefe de Control de Calidad. Ningún visitante puede ingresar a la planta sin ser supervisado por el personal técnico de la empresa.
2. Lavarse las manos con jabón antibacteriano y secarse con toallas desechables de papel. Utilizar gel desinfectante
3. No portar joyas, relojes, ni adornos similares.
4. Por parte de la Empresa se le proveerá de mandil limpio y equipo de protección como son cofia, mascarilla y protectores auriculares, los mismos que deberán ser usados en todo momento hasta el final de su visita a la planta de producción o bodega de almacenamiento
5. Los bolsillos superiores de la camisa, chaqueta, mandil, deben de ser vaciados y estar libres de cualquier artículo al ingresar a la planta.
6. No se permiten el ingreso de artículos de vidrio, portar esferográficos o lápices detrás de las orejas etc., dentro del área de procesamiento.
7. Los visitantes no deben ingerir alimentos en el interior de la planta (área de procesamiento), no escupir, no mascar chicle y no fumar dentro de las áreas de proceso.
8. Evitar estornudar o toser sobre la materia prima o producto terminado.
9. No se permitirá el ingreso de personas en estado de embriaguez o que no quieran acatar las disposiciones de la empresa.
10. Prohibido el ingreso de cualquier producto químico sin la autorización del Jefe de Calidad
11. Prohibido el ingreso de cámaras de fotos, filmadoras, computadoras, celulares, sin la previa autorización del personal técnico de la empresa que lo acompañara en la visita

**NOTA: EL JEFE DE PLANTA TIENE LA OBLIGACIÓN DE CONTROLAR QUE LAS VISITAS QUE INGRESAN A LA PLANTA DE PRODUCCIÓN O BODEGA DE ALMACENAMIENTO CUMPLAN CON LAS DISPOSICIONES ESCRITAS Y TOMAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS O CULMINAR LA VISITA EN EL CASO QUE NO SE CUMPLA CON ESTAS DISPOSICIONES.**

La visita que ingresara a la planta de producción / bodega de almacenamiento a leído detenidamente las normas y reglas de la empresa antes de su ingreso y está dispuesto a cumplirlas

FIRMA \_\_\_\_\_



MOCEPROSA / NUVINAT S.A	FC 9.1	CONTROL DE VISITAS A PLANTA DE PRODUCCIÓN / BODEGAS		Elaborado: Andres Dillon
	Versión 03	Fecha Elaboración: 10/03/2010	Fecha Revisión: 29/07/2014	Revisado: Adriana Rodríguez Aprobado: Andres Dillon

Fecha: 21 Mayo 2015 Empresa / Institución: LA UNIVERSAL

Nombre: RAUL JIMENEZ

Motivo de la Visita:  
Visita proveedores

Ha sufrido de alguna de esta enfermedades infecto contagiosas en los últimos ocho días:

diarrea	<input type="checkbox"/>	dolores estomacales	<input type="checkbox"/>
tos	<input type="checkbox"/>	vomito	<input type="checkbox"/>
infecciones de garganta	<input type="checkbox"/>	gripe	<input type="checkbox"/>
heridas infectadas	<input type="checkbox"/>	quemaduras infectadas	<input type="checkbox"/>

Si su repuesta en cualquiera de las opciones anteriores es afirmativa, explique qué tratamiento medico le fue suministrado/a:

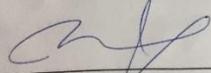
En el momento de su visita presenta algunos de estos sintomas

SI  NO

La empresa Moceprosa / Nuvinat se reserva el derecho de autorizar o no, el ingreso de toda persona visitante a su planta de producción cuando se compruebe que esta persona pueda significar un medio de contaminación cruzada o contagio tanto para el personal manipulador de alimentos de la empresa como para las materias primas o producto terminado que se procesa en sus instalaciones, con la finalidad de resguardar la calidad e inocuidad de sus productos.

A todo visitante a la planta de producción, laboratorio de calidad, bodegas de almacenamiento de materia prima, producto terminado e insumos se le solicita leer cuidadosamente las recomendaciones obligatorias a cumplir antes de su visita, que se encuentran en la parte de atrás de este formato

El personal tecnico de la empresa ( ) Autoriza el ingreso a la planta de produccion de la empresa

  
FIRMA VISITANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA PERSONAL MOCEPROSA/NUVINAT

<b>MOCEPROSA / NUVINAT S.A</b>	<b>FC 9.1</b>	<b>CONTROL DE VISITAS A PLANTA DE PRODUCCIÓN / BODEGAS</b>		Elaborado: Andres Dillon
	Versión 03	Fecha Elaboración: 10/03/2010	Fecha Revisión: 29/07/2014	Revisado: Adriana Rodríguez Aprobado: Andres Dillon

Fecha: 28/08/2015 Empresa / Institución: Grupo Superu

Nombre: Gabriel Heuter

Motivo de la Visita: Admisión Prácticas

Ha sufrido de alguna de estas enfermedades infecto contagiosas en los últimos ocho días:

diarrea	<input type="checkbox"/> No	dolores estomacales	<input type="checkbox"/> No
tos	<input type="checkbox"/> No	vomito	<input type="checkbox"/> No
infecciones de garganta	<input type="checkbox"/> No	gripe	<input type="checkbox"/> No
heridas infectadas	<input type="checkbox"/> No	quemaduras infectadas	<input type="checkbox"/> No

Si su respuesta en cualquiera de las opciones anteriores es afirmativa, explique qué tratamiento medico le fue suministrado/a:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En el momento de su visita presenta algunos de estos síntomas

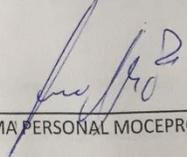
SI  NO

La empresa Moceprosa / Nuvinat se reserva el derecho de autorizar o no, el ingreso de toda persona visitante a su planta de producción cuando se compruebe que esta persona pueda significar un medio de contaminación cruzada o contagio tanto para el personal manipulador de alimentos de la empresa como para las materias primas o producto terminado que se procesa en sus instalaciones, con la finalidad de resguardar la calidad e inocuidad de sus productos.

A todo visitante a la planta de producción, laboratorio de calidad, bodegas de almacenamiento de materia prima, producto terminado e insumos se le solicita leer cuidadosamente las recomendaciones obligatorias a cumplir antes de su visita, que se encuentran en la parte de atrás de este formato

El personal tecnico de la empresa ( ) Autoriza el ingreso a la planta de produccion de la empresa

  
FIRMA VISITANTE

  
FIRMA PERSONAL MOCEPROSA/NUVINAT

MOCEPROSA / NUVINAT S.A	FC 9.1	CONTROL DE VISITAS A PLANTA DE PRODUCCIÓN / BODEGAS		Elaborado: Andres Dillon
	Versión 03	Fecha Elaboración: 10/03/2010	Fecha Revisión: 29/07/2014	Revisado: Adriana Rodríguez Aprobado: Andres Dillon

Fecha: 16/12/2015 Empresa / Institución: AECOSA - Z03

Nombre: Erika Vera

Motivo de la Visita: Control de Planta

Ha sufrido de alguna de esta enfermedades infecto contagiosas en los últimos ocho días:

diarrea	<input type="checkbox"/>	dolores estomacales	<input type="checkbox"/>
tos	<input type="checkbox"/>	vomito	<input type="checkbox"/>
infecciones de garganta	<input type="checkbox"/>	gripe	<input type="checkbox"/>
heridas infectadas	<input type="checkbox"/>	quemaduras infectadas	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta en cualquiera de las opciones anteriores es afirmativa, explique qué tratamiento medico le fue suministrado/a:

---

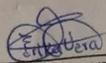
En el momento de su visita presenta algunos de estos sintomas

SI  NO

La empresa Moceprosa / Nuvinat se reserva el derecho de autorizar o no, el ingreso de toda persona visitante a su planta de producción cuando se compruebe que esta persona pueda significar un medio de contaminación cruzada o contagio tanto para el personal manipulador de alimentos de la empresa como para las materias primas o producto terminado que se procesa en sus instalaciones, con la finalidad de resguardar la calidad e inocuidad de sus productos.

A todo visitante a la planta de producción, laboratorio de calidad, bodegas de almacenamiento de materia prima, producto terminado e insumos se le solicita leer cuidadosamente las recomendaciones obligatorias a cumplir antes de su visita, que se encuentran en la parte de atrás de este formato

El personal tecnico de la empresa ( si ) Autoriza el ingreso a la planta de produccion de la empresa

  
FIRMA VISITANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA PERSONAL MOCEPROSA/NUVINAT

MOCEPROSA / NUVINAT S.A	FC 9.1	CONTROL DE VISITAS A PLANTA DE PRODUCCIÓN / BODEGAS		Elaborado: Andres Dillon
	Versión 03	Fecha Elaboración: 10/03/2010	Fecha Revisión: 29/07/2014	Revisado: Adriana Rodríguez Aprobado: Andres Dillon

Fecha: 26-10-2015 Empresa / Institución: BUREAU VERITAS

Nombre: EDISON VENEZAS

Motivo de la Visita:  
AUDITORIA SQA PEPISCO

Ha sufrido de alguna de estas enfermedades infecto contagiosas en los últimos ocho días:

diarrea	<input type="checkbox"/>	dolores estomacales	<input type="checkbox"/>
tos	<input type="checkbox"/>	vomito	<input type="checkbox"/>
infecciones de garganta	<input type="checkbox"/>	gripe	<input type="checkbox"/>
heridas infectadas	<input type="checkbox"/>	quemaduras infectadas	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta en cualquiera de las opciones anteriores es afirmativa, explique qué tratamiento medico le fue suministrado/a:

---

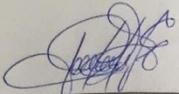
En el momento de su visita presenta algunos de estos sintomas

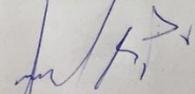
SI  NO

La empresa Moceprosa / Nuvinat se reserva el derecho de autorizar o no, el ingreso de toda persona visitante a su planta de producción cuando se compruebe que esta persona pueda significar un medio de contaminación cruzada o contagio tanto para el personal manipulador de alimentos de la empresa como para las materias primas o producto terminado que se procesa en sus instalaciones, con la finalidad de resguardar la calidad e inocuidad de sus productos.

A todo visitante a la planta de producción, laboratorio de calidad, bodegas de almacenamiento de materia prima, producto terminado e insumos se le solicita leer cuidadosamente las recomendaciones obligatorias a cumplir antes de su visita, que se encuentran en la parte de atrás de este formato

El personal tecnico de la empresa (  ) Autoriza el ingreso a la planta de produccion de la empresa

  
 FIRMA VISITANTE

  
 FIRMA PERSONAL MOCEPROSA/NUVINAT