

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN



Uleam
Extensión El Carmen

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos
de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.

AUTOR:

Lima Sánchez Rosa Lorena

TUTOR:

Ing. Javier Patricio Cadena Silva, MBI.

El Carmen, 27 de Enero 2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Extensión El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Lima Sánchez Rosa Lorena, legalmente matriculado en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024-2025(2), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

El Carmen, 20 de diciembre de 2024

Lo certifico,



Ing. Javier Patricio Cadena Silva, MBI.
Docente Tutor
Área: Gestión Contable y Financiera



Uleam
Extensión El Carmen

UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Integrador, titulado "Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.", cuyo autor es Lima Sánchez Rosa Lorena de la Carrera de Contabilidad y Auditoría y como Tutor de Trabajo de Titulación el Ing. Patricio Cadena Silva, Mg.

El Carmen, 27 de enero de 2025

Ing. Henry Pinargote, Mg.
Presidente del tribunal de titulación

Ec. Tito Cedeño, Mg.
Miembro del tribunal de titulación

Ing. Ana Zambrano, Mg.
Miembro del tribunal de titulación

Uleam



DECLARACIÓN DE AUTORIA

La responsabilidad de este proyecto de Titulación: “Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.” corresponde exclusivamente a Rosa Lorena Lima Sánchez con C.I 1351620867 y los derechos patrimoniales del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El Carmen – Manabí

Autor

Lima Sánchez Rosa Lorena
C.I 1351620867



Uleam

Dedicatoria

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme todos los días la oportunidad de disfrutar de la vida, así mismo agradezco, por darme la capacidad, fortaleza, resiliencia y sabiduría para alcanzar esta meta que impacta significativamente en mi vida profesional.

En segundo lugar, agradezco a esta bella ciudad El Carmen, Manabí que acogió a mi familia y a mí dándonos la confianza y oportunidad de crecimiento económico, cultural y vivencial.

En tercer lugar, agradezco a la comunidad universitaria, docentes y compañeros, que me han brindado lecciones en mi vida profesional y personal.

Finalmente, y más importante agradezco y dedico este proyecto de titulación a mi mamá Deicy Sánchez por ejemplo de resiliencia, fortaleza y lucha diaria, a mis hermanos Jorge, Johanna, Vanessa, Stalin, Pablo y José por apoyarme en seguir adelante y a mi sobrina Paulette por ser motivo de inspiración para un futuro próspero y principalmente dedico este proyecto a mi padre Jorge Lima quién me animó a estudiar esta demandante e interesante carrera, que gracias a sus acciones me enseñó a ser perseverante y a luchar por mis objetivos.

Lima Sánchez Rosa Lorena

Agradecimiento

Deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento al Ing. Javier Patricio Cadena Silva. Mgs, mi tutor de tesis, por su valiosa orientación y apoyo durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Su extenso conocimiento, constante guía, paciencia y dedicación fueron fundamentales para alcanzar este objetivo. Su compromiso y experiencia representaron una fuente constante de inspiración y motivación a lo largo de todo el proceso. Muchas gracias por su acompañamiento y por aportar de manera tan significativa a este logro.

Lima Sánchez Rosa Lorena

Índice

Portada	I
Certificación	II
Declaración de Autoría	¡Error! Marcador no definido.
Aprobación del Proyecto de Investigación	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	V
Reconocimiento	¡Error! Marcador no definido.
Índice	VII
Resumen	IX
Introducción.....	X
Capítulo I.....	1
1. Marco Teórico.....	1
1.1. Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad	1
1.1.1. Principios de la Auditoría	3
1.1.2. Plan de Auditoría	4
1.1.3. Información documentada	4
1.1.4. Programa de auditoría.....	5
1.1.5. Criterios de Auditoría	6
1.1.6. Métodos de Auditoría	6
1.1.7. Evaluación de los riesgos.....	7
1.1.8. Ejecución de la Auditoría.....	8
1.1.9. Evidencia de Auditoría	9
1.1.10. Hallazgos de Auditoría	10
1.1.11. Informe de Auditoría.....	11
1.2. Procedimientos Administrativos.....	11
1.1.1. Objetivo de los Procedimientos Administrativos	12
1.1.2. Importancia de los Procedimientos Administrativos	12
1.1.3. Clasificación de Procedimientos Administrativos	13
Capítulo II.....	15
2. Diagnostico o Estudio de Campo	15
2.1. Aplicación de la Entrevista previo a la Auditoría de SGC	15

2.2.	Aplicación del Cuestionario previo a la Auditoría de SGC.....	17
2.3.	Inicio de la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad	19
2.3.1.	Establecimiento del contacto inicial con el auditado.....	19
2.3.2.	Determinación de la Viabilidad de la Auditoría.....	26
2.4.	Preparación de las Actividades de Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad	26
2.4.1.	Asignación de Tareas del Auditor	26
2.4.2.	Planificación de Auditoría	28
2.5.	Realización de las Actividades de la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad.....	33
2.5.1.	Realización de la reunión de apertura.....	33
2.5.2.	Recopilación y verificación de la información.....	33
2.5.3.	Generación de Hallazgos de Auditoría	38
2.5.4.	Evaluación mediante Matriz de Riesgos.....	45
2.5.5.	Realización de reunión de cierre.....	54
2.6.	Preparación y distribución del Informe de Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad 54	
2.6.1.	Preparación del Informe de Auditoría.....	54
Capítulo III.....		63
3.	Diseño de la Propuesta	63
3.1.	Introducción.....	63
3.2.	Justificación	63
3.3.	Objetivo	64
3.4.	Alcance	64
3.5.	Base Legal	64
3.6.	Desarrollo de la Propuesta.....	65
Conclusiones.....		74
Recomendaciones		75
Bibliografía.....		76
Anexos		82

Resumen

El objetivo de la investigación es desarrollar una Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco, ubicada en el cantón El Carmen, durante el período 2023. Esta auditoría busca evaluar el cumplimiento y efectividad de los procedimientos administrativos implementados en la organización, para identificar áreas de mejora que garanticen la calidad y eficiencia operativa. Se utilizaron las técnicas de recolección de información utilizadas son la entrevista, cuestionario y la observación mediante lista de verificación. En este contexto, los métodos inductivo, deductivo e histórico-lógico se complementan en la investigación. Como resultado, la evaluación muestra que la organización cumple con la comprensión de su contexto, pero debe reforzar los hallazgos y detalles relacionados. Se identificó no conformidad en la comprensión de las necesidades de las partes interesadas, debido a la falta de mecanismos eficaces. En conclusión, a pesar de la correcta guía de la alta dirección, las debilidades en los procedimientos administrativos y la gestión de riesgos generan ineficiencias operativas y comprometen la capacidad de la organización para anticipar y abordar problemas de manera proactiva, esto afecta la sostenibilidad y competitividad a largo plazo.

Introducción

A nivel mundial la Auditoría de Gestión de Calidad surge recientemente y como resultado del desarrollo empresarial, el avance tecnológico y la competitividad de las empresas industriales, comerciales y de servicios con la finalidad de garantizar los procedimientos administrativos sean desarrollados de manera eficaces y eficientes, con esta herramienta de apoyo las empresas evaluación la efectividad y control de la aplicación correcta del sistema de gestión de calidad.

A nivel nacional, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano realiza anualmente una auditoría interna con el fin de evaluar el sistema de gestión de calidad implementado, lo que asegura el cumplimiento de los estándares establecidos y fomenta la mejora continua de los procesos. Este procedimiento es clave para fortalecer la confiabilidad y eficiencia de las instituciones acreditadas, impulsando un entorno de excelencia, transparencia y responsabilidad en el sector.

De igual manera, la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad desempeña un papel crucial a nivel nacional, siendo un factor clave para las entidades al permitir avances en el proceso de acreditación de la certificación ISO 9001:2015. Facilita el seguimiento del cumplimiento de los procesos administrativos, abarcando áreas como gestión y logística. Además, la aplicación de este tipo de auditoría adopta un enfoque basado en riesgos, lo que permite identificar problemas y tomar acciones preventivas o correctivas según la naturaleza del riesgo, al mismo tiempo que promueve la mejora continua en los procesos.

Los estudios sobre auditorías de sistemas de gestión de calidad en Manabí, especialmente en la prefectura y en cooperativas de ahorro y crédito del cantón El Carmen, destacan la importancia de asegurar el cumplimiento de los requisitos ISO y realizar seguimientos adecuados para obtener futuras acreditaciones. Sin embargo, en el sector de la producción y comercialización de licores artesanales, se observa una falta de atención en la evaluación de sus sistemas de gestión

de calidad. Esto subraya la necesidad de realizar auditorías a los procedimientos administrativos de estas empresas, con el fin de fortalecer la calidad de sus procesos operativos y fomentar su mejora continua.

Este proyecto de investigación se justifica debido a las deficiencias presentadas con los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco en el período 2023 al momento de comunicación de las responsabilidades y funciones de las diferentes áreas como Gestión, Administración y Logística, en los procesos tales como, el proceso de control de calidad, debido al tardío cumplimiento de los parámetros de registro de calidad, en el proceso de registro y autorización de productos proporcionando insuficientes detalles sobre la calidad en cada lote de producción, cumplimiento con normativas de etiquetado con deficiencias en la implementación de la información de los productos y gestión de residuos generando desperdicios asociados a la producción de bebidas alcohólicas y cumplimiento de administración la deficiencia en la exigencia del cumplimiento de las normas de registro de gestión de calidad.

Por ello, la problemática de esta investigación se basa en deficiencias relacionados con los Procedimientos Administrativos tales como fallas al momento de comunicación de las responsabilidades y funciones de las diferentes áreas, descuido personal en las actividades de control de calidad, falla en los registros e incumplimiento del llenado y finalmente tardía del llenado de los registros indicados. De tal forma el objeto de estudio se refiere a los Procedimientos Administrativos. Mientras que el campo de estudio es el área de los Procedimientos Administrativos, y de Logística de la empresa Licores Guanchicoco.

De modo que, el objetivo que se pretende alcanzar es desarrollar una Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco del cantón El Carmen en el período 2023. Para la consecución de este objetivo se plantea las

siguientes tareas científicas, en primer lugar: Analizar desde el punto de vista histórico los hechos y acontecimientos relacionados con procedimientos administrativos que se desarrollan dentro del área de Administración, gerencia y de Logísticas de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí. En segundo lugar: Valorar los fundamentos teóricos de la investigación de Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad y Procedimientos Administrativos, en tercer lugar, Diagnosticar la situación actual relacionada a los a los Procedimientos Administrativos y finalmente Elaborar la propuesta con el desarrollo de una Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco en el cantón El Carmen en el período 2023.

En consecuencia, las variables de estudio se relacionan a la auditoria de sistema de gestión de calidad y los procedimientos administrativos. Por ello, los métodos que se utilizan son el inductivo su relación va desde lo general a lo particular a diferencia del método deductivo cuya relación parte desde lo particular a lo general. Por esta razón, la población de estudio se enfoca en 12 personas relacionadas a la empresa Licores Guanchicoco, constando de un gerente general, un jefe de planta, un supervisor de producción, una contadora por contrato civil, un responsable administrativo-ventas, un responsable técnico, un jefe de cocina y un asistente en cocina, un jefe de envasado y dos asistentes, un operario de etiquetado y finalmente un chofer. Por lo tanto, el tipo de muestra seleccionada es la modalidad de muestreo no probabilístico por conveniencia, por ende, se relaciona a las personas asociadas con los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco dado como resultado se define la muestra en cuatro personas estrictamente relacionadas en el campo de estudio como son: gerente general, responsable administrativo-ventas y responsable técnico.

Finalmente, las técnicas de recolección de información utilizadas son la entrevista, que se empleará como herramienta para obtener evidencia oral del gerente; la observación, que servirá para verificar el cumplimiento de los procesos en la empresa; y el cuestionario, aplicado al jefe de planta, supervisor de producción, responsable técnico y administrativo. En este contexto, los métodos inductivo, deductivo e histórico-lógico se complementan en la investigación, cada uno aportando un enfoque particular: el inductivo va de lo específico a lo general, el deductivo de lo general a lo particular, y el histórico-lógico analiza la evolución temporal de los fenómenos. Juntos, permiten obtener una comprensión más profunda y completa del objeto de estudio.

En el Capítulo I, se presenta el marco teórico que sustenta las variables de estudio, proporcionando la base bibliográfica necesaria. En el Capítulo II, se analizan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los métodos y técnicas de recolección de información. Finalmente, el Capítulo III se dedica al diseño de una propuesta orientada a solucionar las problemáticas identificadas en la empresa Licores Guanchicoco.

Capítulo I

1. Marco Teórico

1.1. Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad

En el presente texto, de acuerdo a la normativa internacional ISO 9000 (2015) se define la Auditoría como un proceso sistemático, independiente y documentado, diseñado para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría, de manera que de acuerdo con Enríquez et al. (2020) su propósito es evaluar la economía, eficiencia y eficacia de los procesos y el cumplimiento de las normas y estándares de desempeño.

Por otro lado, un Sistema de Gestión de Calidad según la ISO 9001 (2015) se entiende como un conjunto estructurado de políticas, objetivos y procesos orientados a proporcionar productos y servicios que satisfacen los requisitos de los clientes, empleando un enfoque a procesos y un pensamiento basado en riesgos permitiendo identificar riesgos y oportunidades que impacten significativamente a la gestión de los procesos. En este contexto manifiestan Morales et al. (2022) la evaluación del modelo de gestión de una organización promueve el desarrollo de los procesos eficientes que interactúan de forma relacionada para alcanzar los objetivos institucionales y establecer procedimientos para el tratamiento de las no conformidades.

En relación a los términos anteriores, la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad es el proceso sistemático que examina el sistema de gestión de calidad en un enfoque a los procesos de la gestión administrativa considerando procesos administrativos, de gestión y de operación, así establecen Vásquez y Pinargote (2018) es considerada como una herramienta clave de mejoramiento continuo de las organizaciones, ya que su aplicación permite evaluar el contexto de la organización, liderazgo de la máxima autoridad, planificación de las acciones, evaluación de recursos de apoyo, inspección de los procesos de operación, evaluación de desempeño y finalmente

permite evaluar las medidas de mejora que han implementado la organización incluyendo según ISO 9004 (2018) la planificación, implementación, análisis, evaluación y mejora de un sistema de gestión eficaz y eficiente.

Esta auditoría se basa en la aplicación de la metodología PDCA, también conocida como el ciclo Deming, desarrollada por Edward Deming en la década de 1950. Según Montesinos et al (2020) esta metodología proporciona una retroalimentación y consiste en un ciclo dinámico de cuatro etapas Plan, Do, Check, Act que su significado en español es Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. (PHVA). Según Tello et al. (2023) el propósito del ciclo es implementar un sistema de mejora continua en procesos y proyectos organizacionales mejorando los estándares de calidad llevando a ser más eficientes aumentando el rendimiento, productividad y competitividad.

De modo que la tipología de la auditoría de SGC según Vásquez y Torres (2018) especifican de la siguiente manera; de **Primer orden** denominada Auditoría Interna realizada por/ o a nombre de la empresa, de **Segundo orden** denominada Auditoría Externa realizada por partes interesadas de la empresa de manera independiente y finalmente de **Tercer orden** se llevan a cabo por entidades independientes tales como entidad certificadora para obtener la certificación/ registro de conformidades o agencias gubernamentales. Con se especifica en la siguiente:

Tabla 1

Clasificación de Auditorías de Sistema de Gestión de Calidad

Auditoría de primera parte	Auditoría de segunda parte	Auditoría de tercera parte
Auditoría interna	Auditoría externa de proveedor	Auditoría de certificación y/o acreditación
	Otra auditoría externa de parte interesada	Auditoría legal, reglamentaria o similar

Nota: Elaborado por la autora. Fuente: ISO 19011:2018

En definitiva, el objetivo principal de realizar una auditoría de un Sistema de Gestión de la Calidad es lograr la acreditación. En Ecuador, según el portal web del Servicio de Acreditación

Ecuatoriano SAE, en las instituciones pública esta evaluación de los SGC se lleva a cabo anualmente para medir el grado de calidad del sistema implantado en la institución. Se evalúan factores como el nivel de alineación del sistema, los recursos utilizados sean monetarios, materiales y humanos, la comunicación entre áreas y el tipo de gestión aplicado en la empresa.

1.1.1. Principios de la Auditoría

Entendiéndose tanto la ética profesional y la aplicación de principios de auditoría de sistema de gestión de calidad según Calle García et al. (2024) estos factores anteriormente mencionados desempeñan un rol indispensable en el desarrollo y transparencia tanto del sector público como el privado, debido a que no solo determina la credibilidad de los informes resultantes, sino que también influye en la confianza del público y las partes interesadas en las instituciones u organizaciones auditadas.

De modo que, de acuerdo a la normativa ISO 19011:2018 establece que la adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes permitiendo a los auditores a trabajar de manera independiente, de acuerdo con la normativa de SGC se señalan los siguientes principios.

- ✓ Integridad
- ✓ Presentación imparcial
- ✓ Debido cuidado profesional
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Independencia
- ✓ Enfoque basado en la evidencia
- ✓ Enfoque basado en riesgos

1.1.2. Plan de Auditoría

El plan de Auditoría se define como la fase inicial en la que se recopila información integral sobre la empresa auditada y los procedimientos a realizarse. Según Cano y Carrera (2023) ,esta etapa implica documentar información de las actividades y condiciones en las que se pretende ejecutar la auditoría.

1.1.3. Información documentada

La documentación es fundamental en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de acuerdo con Patiño et al., (2017) aluden que en ello está inmerso toda la información y procedimientos de liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora lo que permite guiar a la organización de una manera eficiente y coordinada.

La organización debe entender que la elaboración de la información documentada no es ser un fin, sino una actividad continua de acuerdo con Acosta et al., (2023) la finalidad es conservar la información como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos de acuerdo al propósito que se está documentando, así mismo la organización debe considerar que lo que se documente debe ser justificado de acuerdo a tres factores: primero a la Normativa Internacional aplicable, segundo a los requisitos y exigencias del sistema de gestión de calidad empleado por la empresa y finalmente a la planificación y coordinación interna establecida en los planes y las metas que se desarrollarán en el transcurso del período laboral.

Por otro lado, esta información documentada debe cumplir con ciertas características para ser considerada válida o competente de acuerdo a los procedimientos administrativos que se estén empleando desde la creación y actualización de la misma así según García et al., (2023) se asegura que se cumpla con la identificación, vigencia, codificación y descripción del documento (título, tipo de documento), el formato donde incluye portada, responsable de la elaboración, los medios

de soporte donde expresa las modificaciones y finalmente un parámetro donde exprese la revisión, aprobación u actualización si así lo exige, todo esto con la finalidad de establecer una concepción general de la información y comprobación o negación de posibles sospechas, deficiencias, omisiones o malinterpretaciones de la información.

1.1.4. Programa de auditoría

El programa de auditoría según afirma Torres (2019) es una guía de instrucciones sobre cómo se desarrollará el trabajo, identificando parámetros necesarios como la identificación del ente u órgano objeto a evaluación, tipo de auditoría, origen de auditoría, objetivos, enfoques, metodología a utilizar (métodos, procedimientos, técnicas y actividades), tiempos de realización y finalmente especificará los recursos humanos (equipo auditor) y materiales, necesarios para la elaboración de la Auditoría.

De mismo modo, según Sosa et al. (2020) menciona que esta herramienta tiene el carácter de control de la labor realizada permitiendo el avance de la auditoría y la correcta aplicación de los procedimientos logrando que la consecución de los resultados esté de acuerdo con los objetivos propuestos para evitar omisiones de procesos, duplicaciones de procedimientos e incumplimientos en los tiempos establecidos. Cabe recalcar que este programa es flexible lo cual permite que se realicen los ajustes necesarios identificados en la prefase de auditoría.

Por otro lado, es importante para la elaboración del programa de auditoría el desarrollo de los objetivos de este, según ISO 19011 (2018) afirma que estos objetivos deberán ser coherentes con la dirección estratégica del cliente de la auditoría y servir de apoyo a la política y los objetivos del sistema de gestión, estos objetivos del programa de auditoría deben basarse en requisitos, necesidades, riesgos y oportunidades de las partes interesadas. (p.11).

1.1.5. Criterios de Auditoría

Según ISO 19001 (2018) establece que los criterios de auditoría de SGC se utilizan como una referencia para determinar la conformidad o no conformidad de la evaluado:

Pueden incluir uno o más de los siguientes: políticas aplicables, procesos, procedimientos, criterios de desempeño incluyendo objetivos, requisitos legales y reglamentarios, requisitos del sistema de gestión, información relativa al contexto y a los riesgos y oportunidades según determine el auditado (incluyendo los requisitos de las partes interesadas pertinentes externas/internas), códigos de conducta sectoriales u otros acuerdos planificados. (pág. 16).

ISO 9001:2015 es una norma internacional que emplea el enfoque a procesos incorporando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos con la finalidad según Pimentel et al. (2022) de garantizar la mejora continua de la organización. Además, se basa en los principios de la gestión de la calidad tales como enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque a procesos; mejora; toma de decisiones basada en la evidencia; gestión de las relaciones.

1.1.6. Métodos de Auditoría

Revisión documental

Esta técnica como expresa Martínez-Corona et al. (2023) consta de dos partes que son; la revisión y el análisis documental, en este sentido la primera detona el proceso sistemático de localizar, encontrar y organizar la información y la segunda especifica la formación de habilidades instrumentales que posee el investigador para analizar y validar la información obtenida.

Entrevista

La entrevista de acuerdo con Laura et al. (2013) es un instrumento técnico presente en una investigación cualitativa y con el objetivo de investigación se clasifican en entrevistas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y entrevistas no estructuradas, todas con la finalidad de obtener datos alineados o no a una guía de interrogantes de acuerdo a un tema en específico y consiste en una conversación entre dos partes interesadas con un fin determinado de emitir y receptor información directa.

Cuestionario

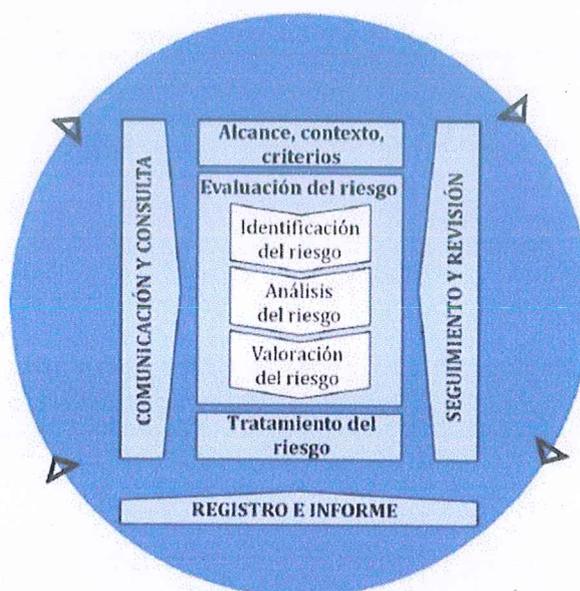
García Alcaraz et al. (2006) refiere es una técnica de recolección de información a través de la estructuración de una guía de preguntadas ordenas, hay dos tipos de formatos; cerrado en la que especifica de ante mano las posibles alternativas a responder y; abierto en la cual el entrevistado responde de acuerdo con su criterio sin respuestas previas. Además, expresan que una limitación de esta técnica es que las respuestas no necesariamente reflejan la realidad, sino la percepción que de ella tiene el entrevistado, como consecuencia se obtiene información poco específica.

1.1.7. Evaluación de los riesgos

La Evaluación de los riesgos, es parte del control interno dentro de los componentes COSO I y de acuerdo con Argudo Tello et al. (2019) es un proceso el cual identifica, analiza y trata los riesgos, identificando las posibles causas y consecuencias de estos. Según la normativa internacional ISO 31000 (2018) este proceso lo reconoce como gestión del riesgo caracterizándola como iterativa y concurre a las organizaciones a establecer sus estrategias contribuyendo a la mejorar de sus sistemas de gestión considerando riesgos de contexto interno y externo incluyendo el comportamiento humano. Ahora bien, según la normativa presenta un proceso para mitigación del riesgo para las organizaciones como se muestra a continuación:

Figura 1

Proceso de Mitigación del Riesgo según ISO 31000



Nota. Proceso de la gestión del riesgo de acuerdo con la normativa internacional sugerido para las organizaciones. **Fuente:** ISO 31000:2018

1.1.8. Ejecución de la Auditoría

Tercera fase de la Auditoría, también denominada la cumbre del proceso, la cual de acuerdo con Quintero (2019) implica analizar la información sobre el sistema de gestión de calidad, observar la implementación y ejecución de los procedimientos, revisar la información documentación, verificar los registros u hojas de control de las operaciones, realizar encuestas o cuestionarios al personal involucrado, hacer muestreos sean estos probabilísticos y no probabilísticos, inspección de áreas físicas y aplicación de técnicas de auditoría que se requieran de acuerdo a la índole y área evaluada.

Así mismo, Castillo Morocho et al. (2019) la fase de ejecución se aplican los procedimientos de auditoría incluidos los programas de trabajo, representa el cumplimiento de las

pruebas para lograr los objetivos que se persiguen en la auditoría, que para el caso de la auditoría del SGC se deberá verificar el logro de las metas, la inversión de los recursos, estructura organizacional y el cumplimiento de los procesos o procedimientos de operación de acuerdo a la naturaleza de las actividades de la entidad auditada.

No obstante, en esta fase el auditor in situ debe presentar características de flexibilidad y adaptabilidad al contexto en el que se encuentre la evaluación del sistema de gestión de calidad a la empresa auditada expresa (Cobaleda Bernal, 2022) la finalidad de romper el hielo para generar un ambiente confortable para la correcta aplicación de los métodos y procedimientos para recolectar evidencias e información, previniendo que se genere de manera intencional desvíos o se caiga en el error de recopilar información poco objetiva y se genere pérdida deliberada de tiempo de auditoría efectiva.

1.1.9. Evidencia de Auditoría

Una evidencia de auditoría es la información utilizada por el auditor dando sustento, objetividad y credibilidad a la opinión profesional que se expresa a las partes interesadas, Valderrama et al., (2021) para la obtención de evidencias de auditoría se utilizan procedimientos como herramientas de control necesarias para la evaluación del riesgo, evaluar los controles de la entidad y asegurar el cumplimiento de los procesos de las operación, la recolección del tipo de evidencia dependerá de la naturaleza de la auditoría.

De acuerdo con lo anteriormente descrito según NIA 500 (2009) la evidencia de auditoría para obtener las conclusiones razonables en las cuales el auditor basa su opinión se obtiene al realizar procedimientos para la evaluación del riesgo; y procedimientos adicionales de auditoría que comprenden pruebas a los controles, cuando lo requieran las NIA o cuando el auditor ha

decidido hacerlo así, y procedimientos sustantivos, incluyendo pruebas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos.

La validación de las evidencias determina el cumplimiento de acuerdo con el criterio evaluado, si cumple el hallazgo es conforme y si no cumple el hallazgo es no conforme. Por ende, Galván et al., (2023) el auditor, de acuerdo con su competencia y la información obtenida en la fase de ejecución, debe cumplir con las siguientes características, como indica la siguiente tabla:

Tabla 2

Validación de la evidencia

VALIDACIÓN DE LA EVIDENCIA	
Característica	Detalle
Suficiente	Completa en relación con cantidad necesaria que sustenten a los hallazgos.
Competente	Tenga validez, confiabilidad y consistencia con el objetivo de la auditoría.
Pertinente	Que tenga relación con los objetivos de auditoría.

Nota: Elaborado por la autora.

1.1.10. Hallazgos de Auditoría

Luego de la aplicación de método y procedimientos establecidos en el programa de auditoría se procede en la generación de hallazgos Cortez Vásquez (2023) un hallazgo de auditoría consta de algún registro, documento o declaración, que aparece durante el proceso de auditoría, que pueda ser utilizado para evaluar si se cumple o no lo que se está auditando.

Así de la elaboración de hallazgos debe de cumplir con sus atributos Capuz y Peñaloza (2023) en primer lugar, el atributo de condición que expone lo que sucede o se da en realidad dentro de la entidad, luego, el criterio es un parámetro de comparación en el cual se explica lo que exige la situación ideal, lo que establece y está permitido por un estándar, una norma legal, un principio administrativo, una política del reglamento, etc. Por otro lado, el atributo causa es el motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el hallazgo y finalmente el atributo

efecto se explica las consecuencias, desperdicio o pérdida de la desviación o de la no conformidad encontrada.

1.1.11. Informe de Auditoría

Dentro de la comunicación de los resultados el informe constituye Ochoa (2020) el resultado de la información y análisis efectuados por el equipo auditor durante la realización de una auditoría se expresará por escrito su opinión sobre el área auditada en relación con los objetivos planteados cumpliendo con el período de tiempo acordado. No obstante, si se retrasa, se deberá comunicar las razones al auditado y a los responsables de la gestión del programa de auditoría.

Por otro lado, Coronel & Peñaloza (2022) en esta etapa el responsable líder del equipo auditor deberá informar de acuerdo con el programa de auditoría: el inicio del trabajo donde establecieron los objetivos de la auditoría, alcance, identificación del cliente, fechas, criterios de la auditoría, detallando las actividades, procesos, técnicas y herramientas ejecutadas y finalmente se comunica los resultados obtenidos mediante la comunicación de los hallazgos y su debida fundamentación mediante las evidencias obtenidas.

1.2. Procedimientos Administrativos

La Administración es considerada como la ciencia que permite la realización de las actividades de forma vinculada con Saavedra y Delgado (2020) la planeación, dirección y control de los insumos que intervienen para alcanzar la satisfacción al cliente, la eficacia, eficiencia y calidad en el desarrollo de entrega de provisión de productos o prestación servicios a las partes interesadas, estos procedimientos administrativos dentro de una entidad necesitan de estrategias y evaluación de control interno que permita direccionar la organización, pues eso ayuda al cumplimiento de los objetivos.

Es así como el procedimiento administrativo dentro de la organización funciona de manera cíclica e interrelacionada con cada proceso o fase de operación garantizando (Ojeda-Ojeda & Rodríguez-Pillaga, 2022) la optimización de recursos de apoyo con relación a personas, infraestructura que incluye edificios, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte y tecnologías de la información y comunicación.

1.1.1. Objetivo de los Procedimientos Administrativos

Determinar el éxito o fracaso de las empresas, según Delgado y Anchundia (2023) mencionan que mediante la aplicación de una planificación estratégica y en la asignación de responsabilidades a los colaboradores para el logro de los objetivos institucionales y metas. Por otro lado, de acuerdo con Peña et al. (2022) el objetivo de los procedimientos administrativos es optimizar el control de las actividades permitiendo la planificación, dirección y coordinación de manera eficiente en las operaciones de la organización.

1.1.2. Importancia de los Procedimientos Administrativos

Orellana et al. (2020) enfatiza que en las empresas privadas los procedimientos administrativos o la administración se enfocan en alcanzar objetivos estratégicos relacionados con la rentabilidad y el crecimiento en el mercado. Sin embargo, estas organizaciones pueden enfrentar riesgos debido a decisiones administrativas erróneas, una gestión ineficiente de los procesos operativos o una planificación estratégica inadecuada u obsoleta en comparación con el nivel de actividades que desarrollan.

En este sentido, destaca Vásquez et al., (2021) que la mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) en Ecuador no implementan una gestión administrativa efectiva. Como consecuencia existe una falta de comprensión sobre los procesos administrativos, lo que resulta en una baja competitividad, escasa productividad y limitaciones de recursos materiales y

financieros. En consecuencia, los procedimientos administrativos juegan un papel importante según Chávez et al., (2020) en la permanencia al mercado a lo largo del tiempo, por ende, está orientada a la consecución de los objetivos de la empresa, generando un alto grado de competitividad, productividad y rentabilidad.

1.1.3. Clasificación de Procedimientos Administrativos

Tabla 3

Clasificación de Procedimientos Administrativos

CLASIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SEGÚN LA FINALIDAD DE LA ENTIDAD ESTUDIADA	
Concepto	Procedimiento
<p>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>Procedimientos de Gestión Administrativa Estrada (2023) alude al conjunto de acciones que se realiza para dirigir una organización, mediante la dirección de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, así como su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las distintas actividades que se desenvuelven dentro de la entidad (pág. 2816).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Emisión de Ordenes de Producción ● Verificación de cumplimiento con nomas de etiquetado ● Verificación de existencias de insumos ● Verificación de materiales indirectos de fabricación.
<p>Procedimientos de administrativos establece Mero (2018) la noción de administración alude a la estructura, el funcionamiento y el rendimiento de una entidad. (pág. 90)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Recepción de Pedidos ● Generación de Facturas al cliente. ● Control de Inventarios ● Pago a proveedores ● Pago a colaboradores ● Generación de Reportes de Ventas ● Actividades contables: cuadros de caja general ● Control de Documentación
<p>Procedimientos de logística alude Villarreal et al., (2022) a la satisfacción al cliente orientados a perfeccionar cada uno de los procesos que</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Autorización de Entradas y salidas de productos

involucran la obtención del producto final o servicio, garantizando, desde la compra de materia prima hasta su distribución. (pág. 218)

Nota: Elaborado por la autora.

Capítulo II

2. Diagnostico o Estudio de Campo

Las técnicas de recolección de información que se aplican son la entrevista y será aplicada al gerente, mientras que la técnica de observación sirve para verificar el cumplimiento de los procesos de la empresa y finalmente la técnica de cuestionario como herramienta aplicada al jefe de planta, supervisor de producción, responsable técnico y responsable administrativo, con el objetivo común de obtener una visión clara del estado de la gestión administrativa y determinar si es necesario proceder con una auditoría de gestión, basándose en los resultados.

2.1. Aplicación de la Entrevista previo a la Auditoría de SGC

Dentro de la Identificación y Evaluación de Riesgos se investigó si el gerente aplica herramientas o metodologías específicas para evaluar la probabilidad y el impacto de los riesgos en relación a los objetivos de calidad, por otra parte, dentro de la participación de la alta dirección y evaluación de desempeño se averiguó sobre los mecanismos que utiliza el gerente para garantizar que los riesgos administrativos estén alineados a la planificación estratégica de la organización.

Por otro lado, en la mejora continua y pensamiento basado en riesgo se indagó las estrategias a largo plazo que ha planteado la alta dirección para asegurar que los riesgos administrativos se gestionen de manera efectiva en un futuro, así mismo en capacitación y comunicación se analizó si el gerente asegura que la información sobre los riesgos y medidas tomadas para mitigarlos se comuniquen de manera eficaz a toda la organización.

Además, dentro del parámetro respuestas ante incidentes se investigó el impacto que afecta negativamente en la calidad del producto o servicio sino se gestionan los incidentes relacionados a los riesgos administrativos y finalmente en evaluación final y reflexión sobre la Gestión de Riesgos se indagó sobre las áreas de la gestión administrativa que presentan los mayores riesgos y sus respuestas para mitigarlos en un futuro cercano.

Tabla 4

Resultados de la aplicación de la entrevista previo a la auditoría

CATEGORÍA	RESULTADOS
<p><i>Existencia de Herramientas o Metodologías de Evaluación de Probabilidad e Impacto de Riesgos en los objetivos de calidad.</i></p>	<p>El gerente destaca que las herramientas para evaluar los riesgos son netamente controles físicos de todos los estándares a cumplir más sin embargo no especifica qué herramientas o metodologías utiliza para cada proceso en donde se presenta el riesgo y evalúa el impacto que ocasiona en los objetivos de calidad.</p>
<p><i>Mecanismos de Planificación Estratégica para garantizar los riesgos administrativos.</i></p>	<p>El gerente destaca que la empresa no cuenta con los mecanismos en su planificación estratégica. Sino en el sistema de gestión de los procedimientos más sin embargo estos mecanismos se presentan únicamente después del riesgo.</p>
<p><i>Estrategias de Mitigación de riesgos administrativos a largo plazo.</i></p>	<p>El gerente destaca que la empresa no cuenta con estrategias de mitigación de riesgos administrativos a largo plazo ya que, por la naturaleza de las actividades, todo depende de producción y administración, estos fluyen de acuerdo con los controles físicos más sin embargo mitigar el riesgo administrativo dependerá si los controles de producción y demás áreas dictan veracidad de los estándares.</p>
<p><i>Comunicación de información para mitigar los riesgos administrativos.</i></p>	<p>El gerente destaca que la empresa no cuenta con la comunicación adecuada de salida de producto, por ende, los registros son inadecuados y el área administrativa tiene que estar pendiente si hay faltantes en el inventario habiendo riesgos administrativos en órdenes de producción y pérdida de información contable.</p>
<p><i>Gestión de incidencias en riesgos administrativos sobre la calidad del producto.</i></p>	<p>El gerente destaca que la empresa a pesar de que su única manera de controlar que el cumplimiento de los estándares de calidad del producto se aplique no asegura la certeza del registro de acorde a lo que exige el sistema. Por otro lado, las incidencias son únicamente tratadas por la gerencia y los colaboradores deben esperar una respuesta inmediata lo que incapacita al personal de gestionar las incidencias que afectan la calidad del producto.</p>
<p><i>Áreas con mayor presencia de riesgo administrativo y mitigación en futuro cercano de los mismos.</i></p>	<p>El gerente de la empresa destaca que a pesar de que se identifican las áreas principalmente de mayor riesgo administrativo la alta dirección trata de sostener la situación sin pensar en los efectos negativos a largo plazo que ocasionarían no tomar las medidas necesarias para la mitigación de los riesgos que estarían afectando.</p>

Nota. Interpretación de los resultados del instrumento aplicado al gerente de la empresa Licores Guanchicoco, El Carmen, Manabí. Elaborado por la autora.

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos se encuentran las siguientes inconformidades en relación a Inexistencia de Herramientas o Metodologías de Evaluación de Probabilidad e Impacto de Riesgos en los objetivos de calidad, falta de mecanismos de Planificación Estratégica para garantizar los riesgos administrativos, así misma ausencia de estrategias de Mitigación de riesgos administrativos a largo plazo, por otro lado Comunicación deficiente de información para mitigar los riesgos administrativos. Además, la Gestión ineficiente de incidencias en riesgos administrativos sobre la calidad del producto y finalmente falta de tratamiento de las Áreas con mayor presencia de riesgo administrativo y mitigación en futuro cercano de los mismos.

De manera general como consecuencias si no se aplican las debidas correcciones de los riesgos presentados en el párrafo anterior se presentarían la toma de decisiones poco informadas, aumentos de los costos de operación del producto, desalineación de los objetivos y pérdida de competitividad, así mismo, deterioro de la calidad a largo tiempo, falta de coordinación dentro de la cooperación entre los colaboradores, por lo cual genera un desgaste organizacional sobre todo en el área administrativa generando frustración de las actividades y finalmente se concluye que todo riesgos identificado tiene relación a generar una deficiencia operativa en la cual los recursos pueden desviarse para manejar constantemente los problemas en lugar de mejorar los procesos administrativos.

2.2. Aplicación del Cuestionario previo a la Auditoría de SGC

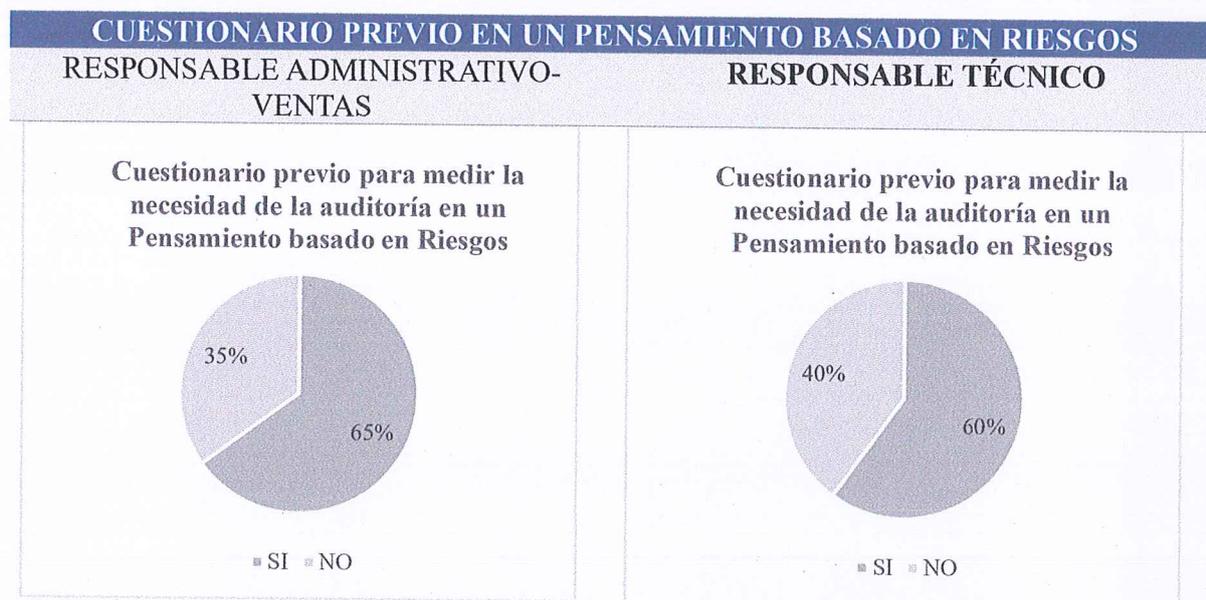
A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario al responsable administrativo y responsable técnico previo a la auditoría de sistema

de gestión de calidad con la finalidad de obtener una visión clara del estado de gestión administrativa y determinar si es necesario proceder con una auditoría basándose en los resultados.

Desde una perspectiva según el Pensamiento basado en riesgos lo cual determinará los factores que podrían causar que los procesos y su sistema de GC se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos a fin de minimizar los impactos negativos y maximizar el uso de oportunidades a medida que se presentan.

Tabla 5

Resultados de la aplicación del cuestionario previo a la auditoría



Nota. Interpretación de los resultados del instrumento aplicado al responsable administrativo y responsable técnico de la empresa Licores Guanchicoco, El Carmen, Manabí, período 2023.

Elaboración del autor.

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la técnica de recolección de información previo a la Auditoría, se identificaron distintas causales tales como la falta de involucramiento para las soluciones a los riesgos al personal, así mismo se evidenció que el control

aplicado mediante el llenado de registros aparentemente es eficiente pero no brinda certeza de cumplimiento, por ende los recursos asignados y recursos obtenidos de acuerdo a la entrada y salida de producto no se cuantifican y evidencia la realidad de la utilidad, así mismo en el área administrativa al no presentar colaboradores en su área existe un exceso de responsabilidades por ende si se evidencia la presencia de riesgos.

Como consecuencia de las causales anteriores se genera un impacto negativo en la efectividad de las soluciones, incremento de vulnerabilidades, percepción de eficiencia sin resultados reales en consideración a la fiabilidad del control, gestión inadecuada de los recursos y finalmente en un plazo no muy lejos provocaría una ineficiencia operativa generando desmotivación, incremento de errores, fatiga y disminución de desempeño lo cual reduce la calidad y la velocidad de las tareas realizadas.

2.3. Inicio de la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad

2.3.1. Establecimiento del contacto inicial con el auditado

MEMORÁNDUM DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA LICORES GUANCHICOCO, 2023.

ANTECEDENTES

La empresa Licores Guanchicoco nace a raíz de la necesidad de emprender y con el conocimiento de mezclas artesanales de la elaboración de los licores por parte del Sr. Carlos Julio Zambrano junto con su esposa Sra. Verónica Pincay decidieron crear la empresa en el año 2020 tras la pandemia lograron encontrar un nicho de mercado en el cantón El Carmen, Manabí, en vista de las réplicas de su producto patentaron la Marca y Nombre de LICORES GUANCHICOCO “Un licor con historia” su actividad principal económica elaboración de bebidas alcohólicas con

aguardiente de caña de azúcar, con visión a una futura posicionamiento en supermercados lograron obtener la certificación BMP el año 2023. Más sin embargo se presentan ciertos inconsistencias en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad debido a las deficiencias presentadas con los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco en el período 2023 al momento de comunicación de las responsabilidades y funciones de las diferentes áreas como Gestión, Administración y Logística, en los procesos tales como, el proceso de control de calidad, debido al tardío cumplimiento de los parámetros de registro de calidad, en el proceso de registro y autorización de productos proporcionando insuficientes detalles sobre la calidad en cada lote de producción, cumplimiento con normativas de etiquetado con deficiencias en la implementación de la información de los productos y gestión de residuos generando desperdicios asociados a la producción de bebidas alcohólicas y cumplimiento de administración la deficiencia en la exigencia del cumplimiento de las normas de registro de gestión de calidad.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos se lleva a cabo para evaluar el cumplimiento de los requisitos del sistema de calidad en la empresa Licores Guanchicoco en El Carmen, Manabí, período 2023.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo general

Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.

Objetivos específicos

- Evaluar los requisitos conforme al cumplimiento de la normativa ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.

- Proponer oportunidades de mejora que permitan a la empresa fortalecer sus procedimientos administrativos.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023, se llevará a cabo en un plazo de un mes correspondiente a noviembre del 2024 iniciando sus actividades el día incluye la presentación del informe final de resultados.

LIMITACIÓN AL ALCANCE

Esta auditoría se realizará con la información y recursos disponibles hasta la fecha de inicio de esta, cualquier cambio o actualización posterior a la fecha no se incluirá en el alcance de la auditoría.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

Los criterios de auditoría se establecieron para evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad a los procedimientos administrativos de la empresa Licores Guanchicoco, por lo cual para la realización de la auditoría se basará de acuerdo a la ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos e ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría del sistema de gestión.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

BASE LEGAL

RUC 0922436548001

Régimen General/Artesano JNDA

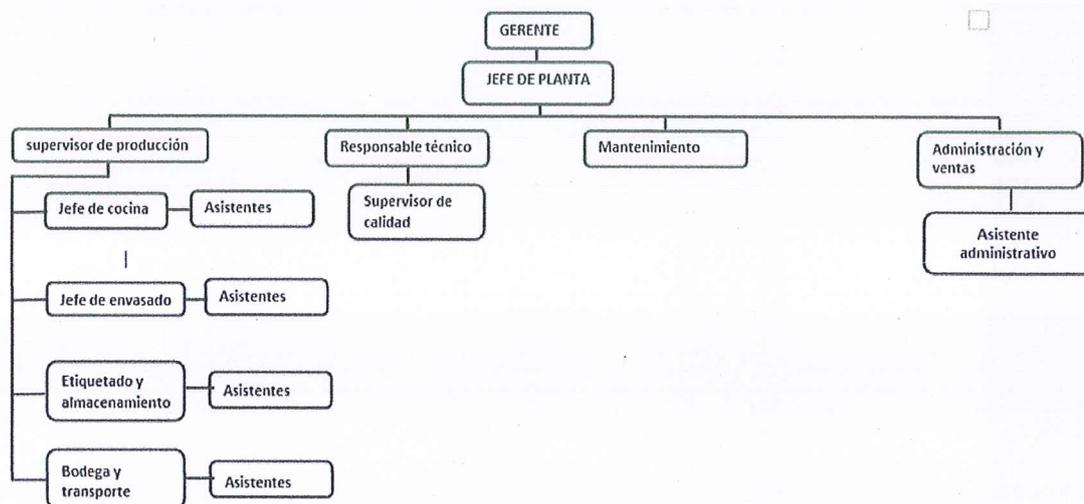
No obligado a llevar contabilidad

0052-BPM-AN-1123

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Figura 2

Estructura Orgánica de Licores Guanchicoco



Fuente: Licores Guanchicoco

DIRECCIÓN FINANCIERA Y OPERATIVA

Dirección Financiera y Operativa	
Nombres	Cargo
Sr. Carlos Julio Zambrano	Gerente General
Ing. Verónica Pincay	Jefe de Planta
Ing. Johanna Lima	Responsable Administrativo-Ventas
Sra.	Supervisor de Producción
Sr. Andrea Carrasco	Responsable Técnico
Sr.	Mantenimiento

MISIÓN

Elaborar licores artesanales de excelente calidad con sabores que superen las expectativas de nuestros consumidores, nuestra finalidad es dar a conocer cada uno de nuestros productos por medio de la distribución y comercialización, brindando un buen servicio y precio justo en armonía con el crecimiento económico de la región, con una oferta que avale un portafolio diversificado y la certeza de una experiencia satisfactoria.

VISIÓN

Ser una empresa reconocida en la elaboración y distribución de licores artesanales de calidad, centrándonos en el cumplimiento de todos los estándares legales y sanitarios, generando fuentes de empleo para así aportar al desarrollo económico del país y lograr el reconocimiento nacional e internacional por la calidad, precio e historia que caracteriza a nuestro producto.

LOGO



Fuente: LICORES GUANCHICOCO

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Garantizar la elaboración de licores artesanales de alta calidad mediante procesos tradicionales, innovación en sabores y un compromiso con estándares rigurosos de calidad y autenticidad.
- Destacar la tradición, historia y autenticidad del producto, posicionándose como un referente en el mercado de licores artesanales y promoviendo el patrimonio cultural de la región.

PRINCIPALES ACTIVIDADES, OPERACIONALES E INSTITUCIONALES

- **Actividades Operacionales**

Producción y Destilación

Diseño y Embotellado

Logística y Distribución

Marketing y Ventas

Control de Inventarios y Costos

- **Actividades Institucionales**

Cumplimiento Normativo

Innovación y Desarrollo

Gestión del Talento Humano

Construcción de Imagen y Posicionamiento

PRINCIPALES POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

- Cumplir con las regulaciones y normativas locales e internacionales aplicables a la producción de licores.
- Establecer y mantener un sistema de gestión de calidad basado en los principios de las BPM.
- Proporcionar formación y capacitación continua a nuestros empleados en cuanto a las BPM y los procedimientos de control de calidad.
- Realizar análisis y pruebas de calidad en todas las etapas del proceso de producción para garantizar que se cumplan las especificaciones de calidad y seguridad.
- Asegurar la higiene y limpieza de todas las áreas de producción, desde la recepción de materia prima hasta el envasado y almacenamiento de los productos terminados.
- Mantener registros precisos y detallados de los procesos de producción y de los resultados de las pruebas de calidad, para poder identificar áreas de mejora y garantizar la trazabilidad de los productos.
- Promover la participación de nuestros proveedores y clientes en el cumplimiento de nuestras BPM y en la mejora continua de nuestros procesos.

EQUIPO DE AUDITORÍA

EQUIPO AUDITOR

Auditor responsable: Rosa Lorena Lima Sánchez

Auditor Supervisor: Ing. Patricio Cadena Silva. Mgs.

RESPONSABILIDAD DEL ENTE AUDITADO

El ente auditado será responsable de poner a disposición del auditor toda la información solicitada a continuación:

- Información del SGC
- Información administrativa
- Información documentada de respaldos de gestión.
- Así como también permitirá el acceso a las instalaciones y su personal sin restricciones

ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR

El auditor se compromete a realizar la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad mediante la recopilación y análisis de la evidencia con la finalidad de emitir una opinión sobre la información encontrada.

UBICACIONES, FECHAS, EL HORARIO Y LA DURACIÓN.

- Empresa auditada ubicada en el cantón El Carmen, provincia de Manabí, Ecuador
- Tiempo de realización de auditoría 06/11/2024-06/12/2024
- Horario y duración descrito en el cronograma de auditoría

ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS APROPIADOS

ASIGNACIÓN DE RECURSOS APROPIADOS

Materiales de Oficina

Recursos Materiales

- Esferos
- Hojas
- Agendas de notas

Recursos tecnológicos

- Laptop

Recursos de Información documentada	• Normativa ISO 9001:2015-19011:2018.
--	---------------------------------------

CRONOGRAMA DE AUDITORÍA

CRONOGRAMA DE AUDITORÍA				
ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Planificación de la Auditoría				
Revisión de Documentación				
Técnicas de Recolección de Información				
Inspección de Procesos y Procedimientos				
Recopilación de Evidencias				
Análisis de la información obtenida				
Elaboración del Informe Preliminar				
Revisión del Informe Preliminar				
Elaboración del Informe Final				
Comunicación de Resultados y Recomendaciones				

2.3.2. Determinación de la Viabilidad de la Auditoría

Mediante la aplicación de la entrevista realizada al gerente y la aplicación de cuestionarios a los responsables departamentales se determina que existe disponibilidad y cooperación de la empresa Licores Guanchicoco para acceder y recopilar información necesaria para la ejecución de la Auditoría del Sistema de Gestión de Calidad a los procedimientos administrativos.

2.4. Preparación de las Actividades de Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad

2.4.1. Asignación de Tareas del Auditor

Para la realización de la auditoría se plantean de acuerdo a las actividades establecidas en el cronograma del memorándum de auditoría, las cuales se cumplirán a cabalidad para garantizar

su ejecución efectiva, eficiente y en cumplimiento con el objetivo establecido. La realización del Plan de Auditoría Preliminar permite planificar, ordenar y establecer los papeles de trabajo en los cuales se encontrará la información documentada.

Tabla 6

Asignación de Tareas del Auditor

AUDITORÍA & CONSULTORÍA “RL” PLAN DE AUDITORÍA			
Alcance: Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023			
Período: 2023			
Objetivo: Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.			
No	ACTIVIDAD	OBSERVACIÓN	REF.
1	PLANIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		
1.1	Preparación, comunicación y discusión del alcance y objetivos de la Auditoría mediante la reunión de apertura. (ANEXO 1)		PT-001
1.1	Preparación, validación y aplicación de la entrevista al Gerente General para determinar la viabilidad de la Auditoría del SGC a la empresa “LICORES GUANCHICOCO” (ANEXO 2)		PT-002
1.2	Preparación, validación y aplicación de un cuestionario a los responsables Departamentales para determinar la viabilidad de una auditoría del SGC a la empresa “LICORES GUANCHICOCO” (ANEXO 3)		PT-003 PT-004
1.3	Preparación, validación y aplicación de una entrevista al Gerente General para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “LICORES GUANCHICOCO” (ANEXO 4)		PT-005
1.4	Preparación, validación y aplicación de un cuestionario a los responsables Departamentales para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “LICORES GUANCHICOCO” (ANEXO 5)		PT-006
1.5	Preparación, validación y aplicación de una lista de verificación para determinar conformidad o		

	no conformidad de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.	
2	REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN INSPECCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
2.1	Observación de la Infraestructura de la empresa tanto de la parte administrativa como operativa sobre la distribución física de los diferentes departamentos.	PT-010-1
2.2	Verificación del Flujograma de los procedimientos administrativos para la distribución de entradas y salidas.	
2.3	Observación de los procesos de gestión en relación con el área administrativa.	
3	RECOPIACIÓN DE EVIDENCIAS	
3.1	Entendimiento del SGC de la empresa para evaluar el cumplimiento de los requisitos según la Norma ISO 9001: 2015	
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	
4.1	Análisis e interpretación de la entrevista para obtener información del SGC y el manejo de la información. (ANEXO 4)	PT-005
4.2	Análisis e interpretación de los cuestionarios para obtener información del SGC y el manejo de la información. (ANEXO 5)	PT-006
4.3	Análisis del Informe de Auditoría del SGC previos y las acciones de mejorar sobre los hallazgos encontrados.	
5	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
5.1	Elaboración del Informe Preliminar	
5.2	Revisión del Informe Preliminar por parte del supervisor de auditoría	
5.3	Elaboración del Informe Final y comunicación de resultados a la empresa "LICORES GUANCHICOCO"	
	Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena	
	Revisado por: Ing. Patricio Cadena Silva. Mgs.	

2.4.2. Planificación de Auditoría

La Auditoría se realiza debido a la identificación preliminar de diversas debilidades en los procedimientos administrativos como resultados de la aplicación de las técnicas de recolección de información previa para determinar la viabilidad de la necesidad de la evaluación del sistema,

dentro de esas debilidades se encontraron falta de liderazgo e asignación de responsabilidades en los procesos administrativos, exceso de responsabilidades al responsable administrativo, deficiencia de comunicación interna. Estas debilidades afectan directamente la operatividad y gestión de riesgos y aprovechamientos de las oportunidades en la gestión administrativa, de gestión y de operación, por lo cual es esencial evaluar y mejorar las áreas no conformes para mejorar de acuerdo con los planes de acción propuestos.

Tabla 7

Programa de Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL" AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROGRAMA DE AUDITORÍA						
Alcance: Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.						
Objetivo: Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad a los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023.						
1.-CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
Objetivo específico: Comprensión del contexto de la empresa y su Sistema de Gestión de Calidad.						
No	Procedimientos	Fecha	Tiempo estimado	Tiempo utilizado	Responsable	Ref.
1.1	Conocimiento, comprensión de la Organización y su contexto estratégico por medio de entrevista al Gerente y Lista de Verificación.		1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-007 PT-007-1
1.2	Indagación mediante lista de verificación y entrevista al gerente sobre la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.		1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-007 PT-007-1
1.2	Comprobación del Alcance del sistema de gestión de calidad y sus procesos mediante lista de verificación.		1 horas	1 hora	RL	PT-005 PT-007 PT-007-1

TOTAL, DE HORAS		3 horas	3 horas		
2.-LIDERAZGO					
Objetivo específico: Evaluar el cumplimiento de liderazgo y compromiso de la alta dirección y colaboradores de la organización establecidos en el SGC.					
2.1	Verificar el liderazgo y compromiso mediante la aplicación de cuestionario al responsable administrativo-ventas	1 hora	1 hora	RL	PT-006 PT-008
2.2	Verificar la existencia de Políticas de Calidad y su respectiva comunicación con los colaboradores mediante lista de verificación.	1 hora	1 hora	RL	PT-008
2.3	Verificar la existencia de Reglamento Interno de Roles, responsabilidades y autoridades de la organización mediante lista de verificación	1 hora	1 hora	RL	PT-008
TOTAL, DE HORAS		3 horas	3 horas		
3.-PLANIFICACIÓN					
Objetivo específico: Determinar si la empresa ha implementado acciones para abordar la presencia de riesgos y oportunidades en relación a los objetivos de calidad.					
3.1	Verificar mediante entrevista a el Gerente si ha establecido acciones (preventivas/correctivas) para abordar los riesgos y aprovechar las oportunidades de mejora.	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-009
3.2	Constatar si existe una Planificación para la consecución de los objetivos de Calidad mediante entrevista al Gerente y lista de verificación.	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-009
TOTAL, DE HORAS		2 horas	2 horas		
4.-APOYO					
Objetivo específico: Comprobar si la empresa aprovecha eficazmente los recursos de apoyo que cuenta necesarios para cumplir con los objetivos del SGC.					
4.1	Constatación física mediante la observación para determinar si la	1 hora	1 hora	RL	PT-010 PT- 010-1

	existencia de recursos es eficiente				
4.2	Lista de verificación de las competencias de los colaboradores mediante observación de los procesos y revisión documentada	1 hora	1 hora	RL	PT-010 PT-010-1
4.3	Comprobación de las capacitaciones realizadas a los empleados y análisis de su relación con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.	1 hora	1 hora	RL	PT-010
4.4	Verificación del sistema de comunicación interna y externa.	1 hora	1 hora	RL	PT-010
4.4	Lista de verificación de la información documentada del SGC	1 hora	1 hora	RL	PT-010
TOTAL, DE HORAS		5 horas	5 horas		
5.-OPERACIÓN					
Objetivo específico: Determinar si la empresa cumple con el diseño, planificación, producción y liberación del producto/ servicio administrativo de acuerdo con el SGC.					
5.1	Lista de verificación para verificar el cumplimiento de los requisitos para los productos.	1 hora	1 hora	RL	PT-011 PT-011-1
5.2	Constatación del cumplimiento de cambios en los requerimientos y revisión para productos mediante lista de verificación	1 hora	1 hora	RL	PT-011
5.3	Comprobación con el Gerente sobre el proceso de diseño y desarrollo para la producción de nuevos productos mediante entrevista y lista de verificación.	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-011
5.4	Lista de Verificación y entrevista al responsable administrativo del Control de los procesos, productos	1 hora	1 hora	RL	PT-006 PT-011 PT-011-1

	suministrados externamente				
5.4	Comprobación de Producción y provisión de productos mediante cuestionario al responsable administrativo y lista de verificación	1 hora	1 hora	RL	PT-006 PT-011 PT-011-1
5.5	Lista de Verificación y entrevista al responsable administrativo sobre la Liberación de los productos.	1 hora	1 hora	RL	PT-006 PT-011 PT-011-1
TOTAL, DE HORAS		6 horas	6 horas		
6.-EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
Objetivo específico: Verificar si la empresa cuenta con procedimientos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de las acciones del SGC.					
6.1	Indagación al Gerente mediante entrevista y lista de verificación sobre mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que utiliza para evaluar el desempeño	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-012 PT-012-1
6.2	Verificación de cumplimiento de revisiones periódicas mediante auditorías internas mediante entrevista al gerente y responsable administrativo	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-006 PT-012
TOTAL, DE HORAS		2 horas	2 horas		
7.-MEJORA					
Objetivo específico: Comprobar si la empresa ha implementado acciones preventivas o correctivas que permita la mejora del SGC.					
7.1	Verificación de la aplicación de acciones correctivas en las evaluaciones de mejora mediante entrevista al Gerente, además de lista de verificación.	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-013 PT-013-1

7.2	Indagación sobre la mejora continua dentro de las actividades de la empresa por medio de entrevista al gerente y responsable administrativo, además lista de verificación.	1 hora	1 hora	RL	PT-005 PT-006 PT-013
TOTAL, DE HORAS		2 horas	2 horas		
Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena					
Revisado por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs.					

2.5. Realización de las Actividades de la Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad

2.5.1. Realización de la reunión de apertura

Para la auditoría la auditoría de primer orden, de acuerdo con ISO 19011:2018 el propósito de la reunión de apertura es confirmar el acuerdo de todos los participantes, presentar roles del auditor y asegurar de que se lleve a cabo con la planificación de la auditoría, como lo expresa en el ANEXO 1.

2.5.2. Recopilación y verificación de la información

TÉCNICA DE ENTREVISTA

Dentro del Contexto de la Organización se investigó como el gerente asegura que el sistema de gestión de calidad se mantenga relevante y eficaz, del mismo modo, se investigó que mecanismos ha establecido el gerente para identificar y gestionar las expectativas de las partes interesadas. Por otro lado, en el ámbito de Evaluación de Desempeño, se indagó los indicadores claves de desempeño que utiliza la gerencia para monitorear y evaluar la efectividad del sistema de gestión de calidad. Por consiguiente, se averiguó la gestión de las auditorías internas y externas para garantizar la mejora continua y en última instancia se indagó al gerente las acciones para medir la satisfacción al cliente y los respectivos resultados.

Finalmente, en el rubro de Mejora Continua, se investigó la gestión de no conformidades entrevistando al gerente sobre el proceso a seguir para implementar acciones correctivas efectivas para el tratamiento del riesgo, así mismo se indagó las acciones del gerente para asegurar que las conformidades no vuelvan a ocurrir y por último se averiguó sobre las acciones de seguimiento que se toman para verificar que las acciones correctivas han sido efectivas por parte del gerente.

Tabla 8

Resultados de la ejecución de la entrevista de auditoría de SGC

Categoría	Resultados
<i>Contexto de la Organización: Planificación Estratégica</i>	El gerente de la empresa destaca que a pesar de si tienen la información documentada sobre misión, visión, organigrama, hay inexistencia del FODA empresarial el cual es herramienta clave para determinar el contexto de la organización.
<i>Flujogramas de Procesos de las áreas de gestión, administrativa y operación</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuentan con procesos definidos por ende la creación de los flujogramas de procesos ha sido retrasada.
<i>Mecanismos para identificar y gestionar las expectativas de las partes interesadas</i>	El gerente de la empresa destaca que aún no determinan exactamente mecanismos para determinar las expectativas tanto del cliente como de la empresa, expresa que por lo pronto gestionan mediante comunicación en redes sociales.
<i>Indicadores claves de desempeño</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuentan con indicadores de gestión claves para el desempeño del área administrativa, se les ha hecho difícil determinar la medición y por ende se ha postergado dicha actividad.
<i>Auditorías Internas</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuenta con un auditor interno para corregir las no conformidades o eventualidades.
<i>Medición de Satisfacción del Cliente</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuentan aún con la medición sea mediante entrevistas o cuestionarios de satisfacción del cliente por falta de recursos con relación a tiempo y personal.

<i>Acciones Correctivas para el sistema de calidad</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuenta con acciones correctivas previamente planificadas, toda acción de corrección de eventualidades es en su momento donde se presenta el riesgo.
<i>Procedimientos de No Conformidades</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuentan con procedimientos de no conformidades documentados ya que se resuelven al instante o generalmente aplican el procedimiento de manera empírica, mediante el habla.
<i>Acciones de seguimiento</i>	El gerente de la empresa destaca que no cuenta con acciones de seguimiento de los controles de las acciones correctivas que se aplicaron para tratar el riesgo.

Nota. Interpretación de los resultados del instrumento aplicado al gerente de la empresa Licores Guanchicoco, El Carmen, Manabí.

Elaborado por la autora.

Análisis

De acuerdo con la aplicación de la entrevista de ejecución de auditoría basados a los requisitos de la ISO 9001: 2015 se encontraron las siguientes eventualidades con relación a deficiente planificación estratégica, inexistencias de flujogramas de procedimientos administrativos, de gestión y de operación de las áreas de la empresa, falta de mecanismos para identificar y gestionar las expectativas de las partes interesadas, así también inexistencias de Indicadores claves de gestión, por otro lado, falta de auditorías internas continuas para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad, inexistencia de medidas de satisfacción del cliente clave fundamental para la planificación de nuevas provisiones, finalmente se encontraron las debilidades sobre inexistencias de acciones correctivas para el sistema de gestión de calidad de la empresa, del mismo modo en la gestión de no conformidades existe inexistencias de procedimientos de tratamiento de no conformidades, sea de procesos de gestión, operación y de administración y por consecuencia se obtiene que la empresa no aplica acciones de seguimiento de las acciones correctivas.

Como consecuencias de las causales anteriores abarcan múltiples efectos que afectan el desempeño organizacional, la calidad de los procesos de operación y administrativos por ende afecta a la calidad de gestión de productos, al no contar con flujogramas de procesos se causa que la empresa tenga dificultad para entrenar a nuevos empleados, por otro lado, la inexistencia de indicadores de gestión genera la incapacidad de la empresa para medir el desempeño y tomar decisiones basadas en datos, falta de visibilidad sobre las áreas críticas que requieran atención necesaria para mejorar, dificultad para el cumplimiento de los objetivos de crecimiento económico, así entre las causales de inexistencia de auditorías internas e inexistencias de tratamiento de no conformidades se presenta que el mejoramiento del sistema de gestión sea inadecuado lo cual atrasa el proceso de posible certificación.

TÉCNICA DE CUESTIONARIO

Debido a las eventualidades presentadas durante la aplicación del cuestionario previo a la auditoría al responsable administrativo-venta y responsable técnico los resultados antecedieron a la aplicación de esta herramienta mediante preguntas abiertas para obtener información veraz de acuerdo con el contexto real del sistema de gestión de calidad de los procedimientos administrativos de la empresa Licores Guanchicoco.

Tabla 9

Resultados de la ejecución del cuestionario de la auditoría del SGC

Categoría	Resultados
<i>Comunicación Interna de Objetivos de Calidad</i>	El responsable administrativo destaca que el personal de las demás áreas no conoce los objetivos de calidad establecidos en el sistema de calidad por ende la comunicación para el cumplimiento de estos es deficiente.
<i>Indicadores de gestión de procesos administrativos y ventas</i>	El responsable administrativo destaca que no cuenta con indicadores de gestión para establecer metas y cumplimientos de los objetivos de ventas y de los procesos administrativos.

<i>Control de Desviaciones de procesos administrativos</i>	El responsable administrativo destaca que las desviaciones de los procesos administrativos no se aplican de manera actual ya que el control mediante registros físicos se revisa al culminar la semana por falta de tiempo.
<i>Identificación y tratamiento de Riesgos y oportunidades</i>	El responsable administrativo destaca que no hay información documentada de como identificar los riesgos, simplemente se realiza de manera verbal.
<i>Procedimientos de No Conformidades de procedimientos Administrativos</i>	El responsable administrativo destaca que desconoce sobre los procedimientos de no conformidades ya que todo está a cargo de la máxima autoridad, por ende, sólo comunica las posibles eventualidades.
<i>Comunicación Interna de Auditorías</i>	El responsable administrativo destaca al no existir procedimientos de auditorías internas no hay comunicación interna para dar a conocer las eventuales y los posibles planes de mejora.

Nota. Interpretación de los resultados del instrumento aplicado al gerente de la empresa Licores Guanchicoco, El Carmen, Manabí.

Elaborado por la autora.

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos se identificaron las siguientes causales de debilidades del sistema de gestión de calidad a los procedimientos tales como falta de comunicación interna de los objetivos de calidad, inexistencia de indicadores de gestión de procesos administrativos y ventas, falta de control de las desviaciones de los procesos administrativos, falta de identificación y tratamiento de los riesgos y oportunidades, así mismo existe desconocimiento de los procedimientos de no conformidades de los procedimientos administrativos y finalmente al no existir auditorías internas no hay comunicación interna sobre las evaluaciones periódicas.

Como consecuencias de las debilidades en el sistema de gestión de calidad, como la falta de comunicación interna de los objetivos de calidad, generan desalineación entre los equipos y

confusión sobre las prioridades organizacionales. La inexistencia de indicadores de gestión en procesos administrativos y de ventas impide medir el desempeño y tomar decisiones basadas en datos, lo que afecta la eficiencia y rentabilidad. La falta de control sobre las desviaciones en procesos administrativos incrementa los errores y retrabajos, aumentando los costos operativos.

Además, la ausencia de identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades expone a la empresa a vulnerabilidades y limita su capacidad de adaptarse a cambios del entorno. El desconocimiento de los procedimientos para tratar no conformidades impide resolver problemas de raíz, perpetuando fallas en los procesos. Por último, la inexistencia de auditorías internas y evaluaciones periódicas dificulta la mejora continua y fomenta una cultura de estancamiento, debilitando la competitividad de la empresa.

2.5.3. *Generación de Hallazgos de Auditoría*

Para realizar la determinación de hallazgos se ha aplicado mediante una lista de verificación de cumplimiento de los requisitos según la normativa ISO 9001: 2015 determinando las conformidades y no conformidades de cada rubro de evaluación, con ello verificamos la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas de auditoría, expresando conclusiones y recomendaciones con la finalidad de fortalecer las mejoras al sistema de gestión de calidad a los procedimientos administrativos de la empresa LICORES GUANCHICOCO.

Tabla 10

Lista de Verificación del requisito 4 ISO 9001:2015

**AUDITORÍA & CONSULTORÍA “RL”
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
LISTA DE VERIFICACIÓN**

PT-007

Alcance: A los Procedimientos Administrativos

Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 20115

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO
Comprensión de la organización y de su contexto	CONFORMIDAD	Inexistencia de Foda empresarial, valores empresariales
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	NO CONFORMIDAD	
Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	CONFORMIDAD	
Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	CONFORMIDAD	Inexistencia de flujogramas de procesos de operación, de gestión y procedimientos administrativos.

CONCLUSIONES

La evaluación realizada revela que la organización cumple con la comprensión de la organización y de su contexto, más sin embargo necesita reforzar con dicha información expresada en el rubro de Hallazgos. Así mismo de conformidad cumple con la determinación del alcance del SGC y con el sistema de calidad más sin embargo necesita agregar la información necesaria expresada en el rubro hallazgo. Por otro lado, se encontró la no conformidad con relación a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el responsable expresa que no se han establecido mecanismos eficaces para poder conocer y satisfacer las exigencias de los stakeholders, esto sugiere que la empresa necesita implementar un mecanismo para la identificación eficaz de las necesidades y exigencias de las partes interesadas para garantizar la gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda para abordar la no conformidad identificada en la comprensión de las exigencias y expectativas de las partes interesadas, desarrollar un plan integral que contemple la implementación de un mecanismo de estudio de mercado orientado a recopilar datos relevantes. Este plan debe incluir estrategias que promuevan la participación de las partes interesadas, permitiendo identificar sus necesidades de manera efectiva y alinearlas con los objetivos de la organización, asegurando así un enfoque proactivo en la gestión de relaciones clave.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado por: Ing. Patricio Cadena Silva, mgs

Tabla 11

Lista de Verificación del requisito 5 ISO 9001:2015

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL"
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
LISTA DE VERIFICACIÓN

PT-008

Alcance: A los Procedimientos Administrativos

Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 20115

LIDERAZGO		
CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO
Liderazgo y compromiso	CONFORMIDAD	
Políticas de Calidad a los productos	CONFORMIDAD	
Políticas de Calidad a los procedimientos administrativos	NO CONFORMIDAD	Sólo existen políticas de calidad del producto.
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	CONFORMIDAD	

CONCLUSIONES

En la organización se evidencia conformidad en aspectos clave como liderazgo y compromiso, reflejados en la capacidad de la alta dirección para guiar al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Asimismo, las políticas de calidad relacionadas con los productos están bien definidas y alineadas con las expectativas del mercado, asegurando estándares consistentes. También se observa una adecuada asignación de roles, responsabilidades y autoridades, lo que contribuye a una gestión organizacional clara y eficiente. Sin embargo, se identifican no conformidades en las políticas de calidad asociadas a los procedimientos administrativos, lo que genera debilidades en la estandarización, el control y la mejora continua de estos procesos, impactando negativamente en la eficiencia operativa.

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda abordar la no conformidad en las políticas de calidad relacionadas con los procedimientos administrativos mediante la actualización y formalización de dichas políticas, asegurando que estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Es crucial que estas políticas se comuniquen de manera efectiva a todo el personal, estableciendo responsabilidades claras y promoviendo su cumplimiento.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Tabla 12

Lista de Verificación del requisito 6 ISO 9001:2015

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL"		PT-009
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
LISTA DE VERIFICACIÓN		
Alcance: A los Procedimientos Administrativos		
Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 20115		
PLANIFICACIÓN		
CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	NO CONFORMIDAD	

Objetivos de Calidad	CONFORMIDAD	No hay planificación para cumplir los objetivos de calidad.
-----------------------------	--------------------	---

Planificación de los cambios	NO CONFORMIDAD
-------------------------------------	-----------------------

CONCLUSIONES

En conclusión, la conformidad con los objetivos de calidad es esencial para garantizar el alineamiento estratégico de la organización. Sin embargo, la existencia de no conformidades en las acciones para abordar riesgos y oportunidades refleja una falta de enfoque proactivo que puede comprometer la sostenibilidad y competitividad empresarial. Asimismo, la ausencia de una adecuada planificación de los cambios genera desorganización y dificulta la implementación efectiva de mejoras.

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda implementar un enfoque estructurado para abordar las no conformidades en la gestión de riesgos y oportunidades, asegurando que se identifiquen, analicen y mitiguen de manera efectiva. Implementando un proceso de planificación de cambios que contemple la evaluación de impactos, la asignación de recursos adecuados y la comunicación interna clara para garantizar la continuidad operativa.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Tabla 13

Lista de Verificación del requisito 7 ISO 9001: 2015

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL"		PT-010
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
LISTA DE VERIFICACIÓN		
Alcance: A los Procedimientos Administrativos		
Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 2015		
APOYO		
CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO
Recursos	CONFORMIDAD	
Personas	CONFORMIDAD	
Infraestructura	CONFORMIDAD	
Ambiente para la operación de los procedimientos administrativos	CONFORMIDAD	
Ambiente para la operación de los procesos	CONFORMIDAD	
Recursos de seguimiento y medición	NO CONFORMIDAD	No hay indicadores de gestión, ni recursos de seguimiento y medición
Conocimiento de la organización	CONFORMIDAD	

Competencia	CONFORMIDAD	
Toma de Conciencia	CONFORMIDAD	
Comunicación	CONFORMIDAD	
Información Documentada	CONFORMIDAD	Existe información sin documentar
Control de la Información documentada de los procedimientos administrativos	CONFORMIDAD	
CONCLUSIONES		
La no conformidad en los recursos de seguimiento y medición refleja una carencia de herramientas o procesos adecuados para monitorear el desempeño y garantizar la calidad. Esto dificulta la identificación oportuna de desviaciones afectando la capacidad de la organización para evaluar la eficacia de sus procesos, comprometiendo la mejora continua.		
RECOMENDACIONES		
Se recomienda al gerente establecer un sistema de seguimiento y medición que incluya indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la efectividad de los procesos.		
Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena		
Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs		

Tabla 14

Lista de Verificación del requisito 8 ISO 9001:2015

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL"		PT-011
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
LISTA DE VERIFICACIÓN		
Alcance: A los Procedimientos Administrativos		
Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 20115		
OPERACIÓN		
CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO
Planificación y control operacional	CONFORMIDAD	
Requisitos para los procesos administrativos	CONFORMIDAD	
Comunicación al cliente	CONFORMIDAD	
Determinación de los requisitos en los procesos administrativos	CONFORMIDAD	
Revisión de los requisitos en los procesos administrativos	CONFORMIDAD	
Cambios en los requisitos en los procesos administrativos	CONFORMIDAD	
Diseño y desarrollo de procesos administrativos	CONFORMIDAD	
Planificación del diseño y desarrollo de procesos administrativos, de productos y servicios		
Entradas para el diseño y desarrollo de procesos administrativos, de productos y servicios	CONFORMIDAD	Inexistencia de procesos administrativos

Controles del diseño y desarrollo de procesos administrativos, de productos y servicios	CONFORMIDAD	Inexistencia de procesos administrativos
Salidas del diseño y desarrollo de procesos administrativos, de productos y servicios	CONFORMIDAD	Inexistencia de procesos administrativos
Cambios del diseño y desarrollo de procesos administrativos, de productos y servicios	CONFORMIDAD	Inexistencia de procesos administrativos
Controles de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	CONFORMIDAD	Control salida de Inventarios Control de Caja
Producción y provisión del servicio	NO CONFORMIDAD	Inexistencia de procesos administrativos
Liberación de los productos	CONFORMIDAD	
Control de Salidas no Conformes	CONFORMIDAD	

CONCLUSIONES

Se ha demostrado conformidad con la planificación y el control operacional, garantizando que los procesos se desarrollarán bajo un enfoque sistemático y documentado. Además, la evaluación de los requisitos del cliente y la gestión de cambios han sido implementadas eficazmente, permitiendo la continuidad y la mejora de los resultados. Los controles sobre los productos y servicios proporcionados externamente cumplen plenamente, asegurando la alineación con los estándares establecidos.

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda el siguiente plan de acción de cinco fases para contrarrestar la no conformidad en la planificación del diseño y desarrollo de procesos administrativos. En primer lugar, se realizará una auditoría interna para identificar las causas raíz de la no conformidad. Posteriormente, se diseñará un cronograma detallado que asegure la integración de todas las áreas involucradas. A continuación, se capacitará al equipo responsable en metodologías de planificación y diseño orientados a la mejora continua. Además, se documentarán de manera estandarizada todos los procesos para garantizar su trazabilidad y cumplimiento. Finalmente, se llevará a cabo un seguimiento periódico mediante indicadores clave de desempeño para evaluar la eficacia de la planificación.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Tabla 15

Lista de Verificación del requisito 9 ISO 9001:2015

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL"
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
LISTA DE VERIFICACIÓN

PT-012

Alcance: A los Procedimientos Administrativos

Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 20115

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	NO CONFORMIDAD	No hay evaluación documentada
Satisfacción al cliente	CONFORMIDAD	
Análisis y evaluación	CONFORMIDAD	
Auditoría Interna	NO CONFORMIDAD	
Revisión por la dirección	CONFORMIDAD	
Entradas de la revisión por la dirección	CONFORMIDAD	
Salidas de la revisión por la dirección	CONFORMIDAD	

CONCLUSIONES

Los hallazgos encontrados con relación a las no conformidades con el seguimiento, medición, análisis y evaluación, así como con las auditorías internas, puede comprometer seriamente la eficacia del sistema de gestión de calidad. La falta de un monitoreo y análisis adecuado impide a la organización identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos. Esto no solo afecta la capacidad de mantener estándares de calidad, sino que también genera riesgos operativos y pérdida de confianza por parte de las partes interesadas.

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda implementar un sistema de seguimiento y medición de los indicadores clave de desempeño (KPIs) asociados a los procesos críticos de la organización, asegurando que estos estén alineados con los objetivos estratégicos. Asimismo, es crucial establecer un calendario definido para la realización de auditorías internas, garantizando que sean realizadas por personal capacitado y objetivo. Además, es necesario documentar y comunicar los resultados de las auditorías y mediciones para asegurar la transparencia y la toma de decisiones informadas.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Tabla 16

Lista de Verificación del requisito 10 ISO 9001:2015

AUDITORÍA & CONSULTORÍA "RL"		PT-013
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
LISTA DE VERIFICACIÓN		
Alcance: A los Procedimientos Administrativos		
Objetivo: Determinar los hallazgos mediante lista de verificación de cumplimiento de los requisitos bajo el criterio ISO 9001: 20115		
MEJORA		
CRITERIO	CONDICIÓN	HALLAZGO

Generalidades	CONFORMIDAD
No conformidad y acción correctiva	CONFORMIDAD
Mejora continua	CONFORMIDAD

CONCLUSIONES

En conclusión, la falta de un adecuado tratamiento de no conformidades y la ausencia de acciones correctivas impiden a la empresa corregir los problemas de fondo, lo que afecta su capacidad para mejorar continuamente.

RECOMENDACIONES

Al gerente se recomienda establecer un procedimiento formal y claro para el tratamiento de no conformidades y la implementación de acciones correctivas, asegurando que se identifiquen, analicen y se tomen medidas oportunas para prevenir la recurrencia de los problemas.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

2.5.4. Evaluación mediante Matriz de Riesgos

La identificación de riesgos durante la aplicación de técnicas de recolección de información ha revelado factores que afectan negativamente, tanto a corto como a largo plazo, al sistema de gestión de calidad. Estos riesgos impactan directamente en los objetivos empresariales, los procesos de gestión y los procedimientos administrativos de la empresa LICORES GUANCHICOCO. En consecuencia, se elaboró un listado detallado de los riesgos identificados, que serán analizados mediante una matriz de riesgos. Esta matriz permitirá establecer una interrelación entre las escalas de impacto, la probabilidad de ocurrencia y el nivel de severidad de cada riesgo, facilitando así la priorización y definición de estrategias de mitigación.

Riesgos identificados:

- Deficiencias en la Planificación Estratégica
- Deficiencia en la información documentada de flujogramas de procesos.
- Inexistencias de indicadores de Gestión
- Inexistencia de mecanismos para identificar riesgos y gestionar las expectativas de las partes interesadas

- Medición de Satisfacción del cliente
- Comunicación Interna de Auditorías
- Deficiencia en el Reglamento Interno
- Deficiencias Contables de Stock de Productos
- Deficiencias en Controles de Cuadre de Caja
- Deficiencias en Controles de Muestras de Calidad

Una vez identificados los riesgos, se procede a establecer la interrelación entre estos y los factores de impacto, probabilidad de ocurrencia y nivel de severidad, utilizando para ello las siguientes tablas de ponderación:

Tabla 17

Escala de Probabilidad de Ocurrencia

ESCALA DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
CATEGORÍA	VALOR	DESCRIPCIÓN
Casi certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir se tiene un alto grado de seguridad que éste se presente, (90% a 100%)
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene (66% a 89%) de seguridad que éste se presente
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre (31% a 65%) de seguridad que éste se presente
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre (11% a 30%) de seguridad que éste se presente
Muy improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre (11% a 30%) de seguridad que éste se presente

Elaboración propia.

Tabla 18

Escala de Impacto

ESCALA DE IMPACTO		
CATEGORÍA	VALOR	DESCRIPCIÓN
Catastrófico	5	Riesgo cuya materialización influye gravemente en el desarrollo del proceso y el cumplimiento de sus objetivos impidiendo finalmente que éste se desarrolle.

Mayor	4	Riesgo cuya materialización dañaría significativamente el desarrollo del proceso y el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma normal.
Moderado	3	Riesgo cuya materialización causaría un deterioro en desarrollo del proceso dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos, impidiendo que éste se desarrolle en forma adecuada.
Menor	2	Riesgo que causa un daño menor en el desarrollo del proceso y que no afecta mayormente el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
Insignificante	1	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo efecto en el desarrollo del proceso y que no afecta el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Elaboración propia

Tabla 19

Matriz de Riesgos

MATRIZ DE RIESGOS															
FACTORES DE RIESGOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS															
N	FACTOR ES DE RIESGOS	RIESGO		TIPO DE RIESGO			PROBABILIDAD		NIVEL DE IMPACTO		NIVEL DE SEVERIDAD		CONTROL EXISTENTE	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE
		A	B	Riesgo o de Control	Riesgo Inherente	Riesgo de Detección	Categoría	Valor	Categoría	Valor	Categoría	Valor			
1	Deficiencias en la Planificación Estratégica	X				X	Moderado	3	Moderado	3	Alto	9	Información documentada	Se recomienda al gerente optimizar el proceso de planificación estratégica realizando la información documentada que requiere en relación con valores empresariales, objetivos estratégicos y Foda empresarial	Gerente
2	Deficiencia en la información documental de flujogramas de procesos.	X		X			Probable	4	Mayores	4	Extremo	16	Conocimiento de procesos de forma verbal y empírica	Se recomienda al gerente establecer un protocolo estandarizado para la creación y actualización de los flujogramas de procesos, asegurando que todos los departamentos utilicen un formato uniforme. También	Gerente

	distribuirlo en formatos accesibles para todo el personal.		
7	<p>Falta de Comunicación Interna de Auditorías</p> <p>X</p>	<p>Moderado 3</p> <p>Modera do 3</p> <p>Alto 9</p> <p>Ordenes Verbales</p> <p>Gerente</p>	
8	<p>Deficiencias Contables de Stock de Productos</p> <p>X</p>	<p>Moderado 3</p> <p>Mayores 4</p> <p>Extremo 12</p> <p>Ordenes Verbales</p> <p>Responsable administrativo</p>	<p>Se recomienda al gerente implementar un canal de comunicación formal para compartir información clave sobre las auditorías, como cronogramas, hallazgos y acciones correctivas. Esto puede incluir boletines internos o reuniones periódicas.</p> <p>Se recomienda al gerente implementar un sistema de gestión de inventarios que permita registrar y actualizar en tiempo real el stock de productos, asegurando la precisión de los datos contables. Con la finalidad de conocer la realidad del stock disponible tanto de entrada como de salida del producto. Así se contrata que las primeras en entrar sean las primeras en salir.</p>

9	Deficiencias en Controles de Cuadre de Caja	X				Moderado	3	Moderado	3	Alto	9	Ordenes Verbales	Se recomienda al gerente implementar un procedimiento estandarizado para el cuadro de caja, incluyendo la conciliación diaria de ingresos y egresos con registros contables. Es crucial capacitar al personal encargado en el manejo adecuado de estos controles y en la detección de discrepancias.	Responsable administrativo
10	Deficiencias en Controles de Muestras de Calidad	X				Probable	4	Mayores	4	Extremo	16	Ordenes Verbales	Se recomienda al gerente establecer un sistema de control de calidad que incluya procedimientos claros para la toma, manejo y análisis de muestras, asegurando su trazabilidad y confiabilidad. Manteniendo un orden periódico de las muestras para no generar confusión de lotes.	Responsable técnico

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado por: ing. Patricio Cadena Silva, Mg

Evaluación de Probabilidad e Impacto

La Matriz de Riesgos presenta un análisis detallado de los factores de riesgo asociados al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y los procedimientos administrativos de la empresa Licores Guanchicoco, evaluando la probabilidad, impacto y severidad de cada riesgo identificado. El análisis se basa en tres tipos de riesgo: control, inherente y de detección, con una evaluación de cada uno en términos de probabilidad, impacto y severidad. Los riesgos identificados incluyen deficiencias en la planificación estratégica, falta de información documentada de los flujogramas de procesos, ausencia de indicadores de gestión y mecanismos para identificar riesgos y gestionar las expectativas de las partes interesadas, entre otros.

La probabilidad de que estos riesgos se materialicen varía de improbable a probable, y su nivel de impacto oscila entre menor y extremo. La severidad total, que combina la probabilidad y el impacto, revela la importancia de abordar estos riesgos de manera prioritaria, con varios de ellos alcanzando niveles extremos (16) o altos (9).

Para cada riesgo, se presentan recomendaciones específicas para mitigar los problemas identificados, tales como la optimización de la planificación estratégica, la creación de un protocolo para los flujogramas de procesos, el desarrollo de indicadores de gestión, y la implementación de sistemas estructurados de comunicación y gestión de riesgos. Las recomendaciones están dirigidas principalmente al gerente de la empresa y a responsables específicos en áreas clave como administración y control técnico.

2.5.5. Realización de reunión de cierre

Para la auditoría de primer orden, de acuerdo con ISO 19011:2018 el propósito de la reunión de cierre es comunicar los hallazgos encontrados en la auditoría del SGC como lo expresa en el ANEXO 18

2.6. Preparación y distribución del Informe de Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad

2.6.1. Preparación del Informe de Auditoría

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA LICORES GUANCHICOCO CANTÓN EL CARMEN, MANABÍ 2023.

Fecha de Auditoría: 06 de noviembre hasta 06 de diciembre del 2024

Auditor Responsable: Rosa Lima

Organización Auditada: LICORES GUANCHICOCO

DETALLE DE ABREVIATURAS UTILIZADAS EN EL INFORME

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

ISO: Organización Internacional de Normalización-International Organization for Standardization

KPIs: Indicadores clave de Desempeño- Key Performance Indicators

**CARTA DE DICTAMEN DE AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A
LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA LICORES
GUANCHICOCO, EL CARMEN MANABÍ, 2023.**

El Carmen. 06 de diciembre del 2024

Sr. Carlos Lulio Zambrano
Gerente General
Licores Guanchicoco

Ciudad. –

Se ha efectuado la auditoría de sistema de gestión de calidad a los procedimientos administrativos que componen los requisitos ISO 9001: 2015 de acuerdo con la dirección de la empresa auditada, este departamento está involucrado directamente en la gestión tanto operacional, de logística y administrativa.

En nuestra opinión con salvedades durante la realización de las actividades de auditoría se identificaron varias no conformidades significativas en los procedimientos administrativos tales como falta de identificación de procesos mediante flujogramas de procesos de las áreas de gestión, administración y de operación, inexistencias de mecanismos para identificar y gestionar las expectativas de las partes interesadas, así mismo, inexistencias de indicadores de gestión claves para el desempeño, falta de medición de satisfacción del cliente, así mismo a pesar de que el liderazgo está presente en la gestión administrativa, se encontró una inconformidad en el grado de comunicación interna de los objetivos de calidad, por otro lado, dentro de las actividades de gestión administrativa de la empresa no hay un control de desviaciones de dichos procesos y finalmente dentro del contexto administrativo no se ha definido el valor empresarial de la empresa mediante un análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Estas no conformidades junto con otros hallazgos revelan procedimientos críticos que requieren atención necesaria para mejorar la operatividad y eficiencia de la empresa.

Atentamente
Rosa Lima
Auditor Responsable

CAPÍTULO I. ÁREAS EXAMINADAS NO CONFORMES.

REQUISITO 04: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

No Conformidad 1.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

No se analiza mediante encuestas de satisfacción las expectativas del cliente.

REQUISITO 05: LIDERAZGO Y COMPROMISO

No Conformidad 2.- Políticas de Calidad a los procedimientos administrativos

Sólo existen políticas de calidad para la producción del producto más no del proceso administrativo que es arduo.

REQUISITO 06: PLANIFICACIÓN

No Conformidad 3.- Planificación de Cambios

No existe una planificación para los cambios de objetivos de calidad dentro de la empresa.

REQUISITO 07: APOYO

No Conformidad 4.-Recursos de Seguimiento y medición

Evidencia: No existe recursos o mecanismos de medición de los objetivos de calidad.

REQUISITO 08: OPERACIÓN

No Conformidad 5.- Inexistencias de Procesos Administrativos

Evidencia: Con relación a entradas y salidas de los procesos, haciendo relación a los flujogramas, existe controles verbales del proceso, más sin embargo no está delimitado los procesos mediante flujograma administrativo, como consecuencia existe sobrecargo de tareas en dicha área.

REQUISITO 09: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

No Conformidad 6.-Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Evidencia: Una estrategia significativa para medir y evaluar la gestión administrativa es la dirección hacia un indicador cumpliendo con los objetivos a corto y largo plazo, más sin embargo el responsable desconoce sobre el tema y no existen indicadores de gestión claves para el desempeño.

No Conformidad 7.-Comunicación de Auditoría Interna

Evidencia: A pesar de que existe una auditoría anteriormente, los colaboradores desconocen de los procesos de tratamiento de conformidades y no conformidades.

CAPÍTULO II. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARTA DE CONTROL INTERNO

Sr. Carlos Julio Zambrano
Gerente General
Licores Guanchicoco

Como parte de la auditoría de sistema de gestión de calidad a los procedimientos administrativos de la empresa Licores Guanchicoco. Por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023. Realizamos un estudio y evaluación de la estructura del control interno con la extensión que consideramos necesaria para evaluar el sistema, como la requiere los requisitos internacionales de normalización ISO 9001: 2015. El propósito de nuestro estudio y evaluación fue determinar la naturaleza oportuna y extensión de los procedimientos administrativos, de gestión y de operación para determinar la opinión de auditoría.

Como es de su conocimiento, es de responsabilidad de la gerencia de la empresa Licores Guanchicoco mantener el cumplimiento de los requisitos de calidad, el mismo que le proporcionará certeza razonable pero no absoluta, sobre procesos administrativos que generan debilidades al sistema de gestión.

Nuestro estudio y evaluación realizada para el propósito de escrito en el primer párrafo no garantiza que se revelen todas las debilidades importantes de la estructura, en virtud que fue basado en pruebas selectivas sobre la lista de verificación de la información documentada. Consecuentemente, expresamos una opinión sobre la estructura del sistema de gestión de calidad de la empresa Licores Guanchicoco tomando en su conjunto. Sin embargo, encontramos algunas no conformidades que pueden dar lugar, a que se cometan desviaciones, y de no corregirse, posiblemente podrían detectarse oportunamente.

Los comentarios y recomendaciones que se adjuntan a la presente Carta fueron oportunamente discutidos con funcionarios del área gerencial y administrativa-ventas, por lo que se practica será práctica en circunstancias una acción correctiva de la gerencia.

CONCLUSIONES

La evaluación realizada revela que la organización cumple con la comprensión de la organización y de su contexto, más sin embargo necesita reforzar con dicha información expresada en el rubro de Hallazgos. Así mismo de conformidad cumple con la determinación del alcance del SGC y con el sistema de calidad más sin embargo necesita agregar la información necesaria expresada en el rubro hallazgo. Por otro lado, se encontró la no conformidad con relación a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el responsable expresa que no se han establecido mecanismos eficaces para poder conocer y satisfacer las exigencias de los stakeholders, esto sugiere que la empresa necesita implementar un mecanismo para la identificación eficaz de las necesidades y exigencias de las partes interesadas para garantizar la gestión de calidad.

En la organización se evidencia conformidad en aspectos clave como liderazgo y compromiso, reflejados en la capacidad de la alta dirección para guiar al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Asimismo, las políticas de calidad relacionadas con los productos están bien definidas y alineadas con las expectativas del mercado, asegurando estándares consistentes. También se observa una adecuada asignación de roles, responsabilidades y autoridades, lo que contribuye a una gestión organizacional clara y eficiente. Sin embargo, se identifican no conformidades en las políticas de calidad asociadas a los procedimientos administrativos, lo que genera debilidades en la estandarización, el control y la mejora continua de estos procesos, impactando negativamente en la eficiencia operativa.

En conclusión, la conformidad con los objetivos de calidad es esencial para garantizar el alineamiento estratégico de la organización. Sin embargo, la existencia de no conformidades en las acciones para abordar riesgos y oportunidades refleja una falta de enfoque proactivo que puede

comprometer la sostenibilidad y competitividad empresarial. Asimismo, la ausencia de una adecuada planificación de los cambios genera desorganización y dificulta la implementación efectiva de mejoras.

La no conformidad en los recursos de seguimiento y medición refleja una carencia de herramientas o procesos adecuados para monitorear el desempeño y garantizar la calidad. Esto dificulta la identificación oportuna de desviaciones afectando la capacidad de la organización para evaluar la eficacia de sus procesos, comprometiendo la mejora continua.

Se ha demostrado conformidad con la planificación y el control operacional, garantizando que los procesos se desarrollarán bajo un enfoque sistemático y documentado. Además, la evaluación de los requisitos del cliente y la gestión de cambios han sido implementadas eficazmente, permitiendo la continuidad y la mejora de los resultados. Los controles sobre los productos y servicios proporcionados externamente cumplen plenamente, asegurando la alineación con los estándares establecidos.

Los hallazgos encontrados con relación a las no conformidades con el seguimiento, medición, análisis y evaluación, así como con las auditorías internas, puede comprometer seriamente la eficacia del sistema de gestión de calidad. La falta de un monitoreo y análisis adecuado impide a la organización identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos. Esto no solo afecta la capacidad de mantener estándares de calidad, sino que también genera riesgos operativos y pérdida de confianza por parte de las partes interesadas.

En conclusión, la falta de un adecuado tratamiento de no conformidades y la ausencia de acciones correctivas impiden a la empresa corregir los problemas de fondo, lo que afecta su capacidad para mejorar continuamente.

RECOMENDACIONES

- Al gerente se recomienda para abordar la no conformidad identificada en la comprensión de las exigencias y expectativas de las partes interesadas, desarrollar un plan integral que contemple la implementación de un mecanismo de estudio de mercado orientado a recopilar datos relevantes.
- Al gerente se recomienda abordar la no conformidad en las políticas de calidad relacionadas con los procedimientos administrativos mediante la actualización y formalización de dichas políticas, asegurando que estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa
- Al gerente se recomienda implementar un enfoque estructurado para abordar las no conformidades en la gestión de riesgos y oportunidades, asegurando que se identifiquen, analicen y mitiguen de manera efectiva. Implementando un proceso de planificación de cambios que contemple la evaluación de impactos, la asignación de recursos adecuados y la comunicación interna clara para garantizar la continuidad operativa.
- Al gerente se recomienda establecer un sistema de seguimiento y medición que incluya indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la efectividad de los procesos.
- Al gerente se recomienda el siguiente plan de acción de cinco fases para contrarrestar la no conformidad en la planificación del diseño y desarrollo de procesos administrativos. En primer lugar, se realizará una auditoría interna para identificar las causas raíz de la no conformidad. Posteriormente, se diseñará un cronograma detallado que asegure la integración de todas las áreas involucradas. A continuación, se capacitará al equipo responsable en metodologías de planificación y diseño orientados a la mejora continua. Además, se documentarán de manera estandarizada todos los procesos para garantizar su

trazabilidad y cumplimiento. Finalmente, se llevará a cabo un seguimiento periódico mediante indicadores clave de desempeño para evaluar la eficacia de la planificación.

- Al gerente se recomienda implementar un sistema de seguimiento y medición de los indicadores clave de desempeño (KPIs) asociados a los procesos críticos de la organización, asegurando que estos estén alineados con los objetivos estratégicos.

Capítulo III

3. Diseño de la Propuesta

3.1. Introducción

La Auditoría de Sistema de Gestión de Calidad influirá significativamente a los procedimientos administrativos al determinar la solución de no conformidades y hallazgos encontrados en el proceso de evaluación, con la finalidad de mejora continua del sistema de gestión de calidad, incremento de satisfacción al cliente, mejora de la eficiencia operativa, ventaja competitiva y reducción de riesgos. Al ser los procedimientos administrativos quienes tienen mayor impacto para que la empresa Licores Guanchicoco tenga su ritmo habitual de entradas y salidas de producto, se pretende proponer mejoras al sistema en base al criterio de auditoría ISO 9001: 2015 Requisitos de Calidad, con la finalidad de una futura certificación de los procedimientos administrativos.

3.2. Justificación

La necesidad de optimizar los procesos administrativos en la empresa Licores Guanchicoco se evidencia claramente a partir de los resultados obtenidos en la auditoría del sistema de gestión de calidad. Dicha auditoría ha puesto de manifiesto diversas debilidades relacionadas con los procedimientos administrativos, entre las que destacan las siguientes: deficiencias en la planificación estratégica, ausencia de información documentada como flujogramas de procesos, carencia de indicadores de gestión, inexistencia de mecanismos para identificar riesgos y gestionar las expectativas de las partes interesadas, y una falta de medición adecuada de la satisfacción del cliente.

Además, se identificaron problemas en la comunicación interna de los resultados de auditorías, deficiencias en el reglamento interno, irregularidades contables en la gestión del stock de productos, fallos en los controles de cuadro de caja, y deficiencias en los controles de muestras

de calidad. Estas observaciones justifican plenamente la necesidad de implementar una propuesta integral para mejorar el sistema de gestión de calidad, con el objetivo de abordar estas áreas críticas, fortalecer los procesos administrativos y garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por el mercado y las partes interesadas

3.3. Objetivo

El objetivo de este diseño de propuesta es establecer mejoras el Sistema de Gestión de Calidad en los procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco, cantón El Carmen, Manabí.

3.4. Alcance

A los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco cantón El Carmen, Manabí 2023, se llevará a cabo en un plazo de un mes correspondiente a noviembre del 2024 iniciando sus actividades el día incluye la presentación del informe final de resultados.

3.5. Base Legal

Constitución del Ecuador

Ley de Compañías del Ecuador

Normas Internacionales de Información

3.6. Desarrollo de la Propuesta

**MEJORAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA LICORES
GUANCHICOCO, CANTÓN EL CARMEN, MANABÍ, 2023.**

PROPUESTA 1. VALORES EMPRESARIALES

	VALORES EMPRESARIALES	Código:
		Versión:
		Reemplaza: Nuevo
		Fecha de aprobación: Propuesta 2024
		Página 1 de 2

VALORES EMPRESARIALES

INTEGRIDAD. -Actuar con honestidad y transparencia en todas las interacciones y decisiones comerciales.

RESPONSABILIDAD. -Asumir la obligación de cumplir los objetivos y responder por las acciones y cumplimiento de reglamentaciones legales.

INNOVACIÓN. -Buscar continuamente nuevas ideas, productos y procesos para mejorar y mantenerse competitivo en el mercado.

EXCELENCIA. -Brindar productos conforme a los requisitos de calidad y exigencias del mercado.

TRABAJO EN EQUIPO. -Trabajar en un ambiente de calidad con la finalidad de cumplir con los procesos de manera eficaz.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE. -Poner las necesidades del cliente en el centro de las operaciones y decisiones de la empresa.

ADAPTABILIDAD. -Ser flexible y estar preparado para enfrentar cambios en el entorno empresarial.

PROPUESTA 2. FODA EMPRESARIAL

	FODA EMPRESARIAL	
	Código:	
	Versión:	
	Remplaza: Nuevo	
	Fecha de aprobación:	Propuesta 2024
	Página	1 de 2

FORTALEZAS

- F1:** Certificación de Buenas Prácticas Manufactureras
- F2:** Calidad del producto con sabores únicos con productos nacionales.
- F3:** Flexibilidad productiva al adaptarse a cambios en demanda

DEBILIDADES

- D1:** Dependencia de proveedores locales con riesgo de fluctuaciones en el suministro o precio de insumos claves.
- D2:** Altos costos de producción por el uso de materias primas de alta calidad
- D3:** Dificultad para determinar márgenes de ganancia adecuados y gestionar eficientemente los recursos debido a la diversidad de presentaciones del producto.

OPORTUNIDADES

- O1:** Crecimiento en el mercado artesanal
- O2:** Expansión geográfica a nuevos mercados nacionales e internacionales
- O3:** Certificaciones exclusivas por sistema de gestión de calidad

AMENAZAS

- A1:** Competencia por crecimiento de empresas similares en el sector artesanal
- A2:** Cambios en el comportamiento del consumidor
- A3:** Regulaciones gubernamentales con restricciones legales y fiscales específicas del sector de bebidas alcohólicas

Nota. Herramienta empresarial que permite conocer Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.

PROPUESTA 3. INDICADORES DE GESTIÓN

	INDICADORES DE GESTIÓN
	Código:
	Versión:
	Reemplaza: Nuevo
Fecha de aprobación: Propuesta 2024	
Página 1 de 2	

INDICADORES DE GESTIÓN CLAVES PARA EL DESEMPEÑO

OBJETIVO: Evaluar los componentes del sistema con relación a los procedimientos administrativos mejorando el cumplimiento de los objetivos de calidad para mantener los estándares de la empresa.

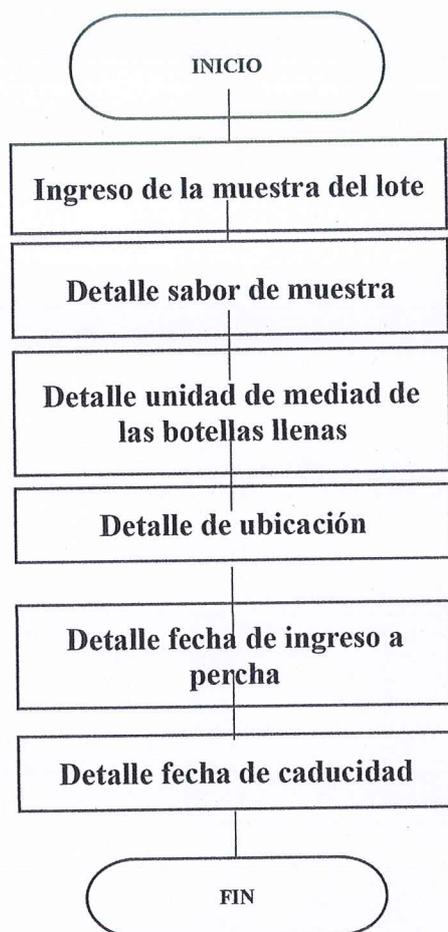
ALCANCE: A los procedimientos administrativos

ÁREA	INDICADOR DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA O MÉTODO DE CÁLCULO
Producción	Eficiencia de Producción	Mide la cantidad de licor producido en relación con los recursos utilizados.	$(\text{Cantidad de producto producido} / \text{Recursos utilizados}) \times 100$
	Tasa de Defectos en Producción	Porcentaje de productos defectuosos sobre el total producido.	$(\text{Cantidad de productos defectuosos} / \text{Total producido}) \times 100$
Calidad del producto	Nivel de Calidad del Licor	Evaluación de la calidad del licor basada en pruebas y satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción / Análisis de laboratorio
	Cumplimiento de Normas de Producción	Cumplimiento con las normativas de producción de licores artesanales (normas sanitarias, etc.).	% de cumplimiento de normas / Total de normas aplicables
Ventas y marketing	Crecimiento de Ventas	Medición del aumento de las ventas durante un período determinado.	$(\text{Ventas actuales} - \text{Ventas anteriores}) / \text{Ventas anteriores} \times 100$
	Tasa de Retención de Clientes	Mide la capacidad de la empresa para mantener clientes a largo plazo.	$(\text{Clientes recurrentes} / \text{Total clientes}) \times 100$

	Participación de Mercado	Mide el porcentaje de ventas de la empresa en relación con el total del mercado.	$(\text{Ventas de la empresa} / \text{Ventas totales del mercado}) \times 100$
Logística y distribución	Tiempo de Entrega	Promedio del tiempo desde la recepción del pedido hasta la entrega del producto al cliente.	Total, de tiempo de entrega / Total de pedidos
	Eficiencia en el Inventario	Evalúa la rotación y la eficiencia en la gestión del inventario.	$\text{Costo de ventas} / \text{Inventario promedio}$
Administración Financiera	Rentabilidad Neta	Evalúa las ganancias netas de la empresa en relación con los ingresos.	$(\text{Ganancia neta} / \text{Ingresos totales}) \times 100$
	Liquidez	Mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	$\text{Activos corrientes} / \text{Pasivos corrientes}$
	Costo de Producción por Unidad	Mide el costo asociado a la producción de una unidad de licor artesanal.	$\text{Costo total de producción} / \text{Unidades producidas}$
Recursos Humanos	Productividad Empleado	Mide la cantidad de producto o ingresos generados por cada empleado.	$\text{Ingresos totales} / \text{Número de empleados}$
	Índice de Satisfacción del Empleado	Mide el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa.	Encuestas de satisfacción laboral
Gestión de Calidad	Auditorías Realizadas	Internas	Total, de auditorías realizadas / Plan de auditorías
	Cumplimiento de Objetivos de Calidad	de	$\text{Porcentaje de objetivos de calidad alcanzados en comparación con los objetivos establecidos.} / \text{Objetivos establecidos} \times 100$

PROPUESTA 6. CONTROL DE MUESTRAS DE CALIDAD

Este flujograma detalla de manera secuencial los pasos a seguir para registrar correctamente las muestras, lo que facilita la trazabilidad y gestión de muestras de lote en la empresa.





CONTROL DE MUESTRAS DE CALIDAD

Código:
Versión:
Reemplaza: Nuevo
Fecha de aprobación: Propuesta 2024
Página 1 de 1

LOTE	DETALLE	CANT. DE UNIDADES	MEDIDA	UBICACIÓN	FECHA DE INGRESO A PERCHA	FECHA DE CADUCACIÓN

ELABORADO POR: Responsable técnico	REVISADO POR: Supervisor de producción	APROBADO POR: Jefe de planta
--	--	--

PROPUESTA 7. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PROCEDIMIENTO DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Objetivo: La tabla que se menciona a continuación es una herramienta utilizada para la gestión de riesgos y oportunidades dentro de un proceso organizacional. Esta tabla es clave para identificar, evaluar y mitigar riesgos, así como para aprovechar oportunidades que puedan beneficiar a la organización.

Procedimiento: **Método de Evaluación del Riesgo**

PROCESO	RESPONSABLE	ACCIONES	ACCIONES
Identificación del Riesgo o la Oportunidad	Responsable técnico	Identificar los riesgos y oportunidades en cada área o proceso. Registrar los datos según los siguientes campos: Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Área • Proceso • Etapa • Fuente del riesgo • Puesto objetivo • Riesgo/Oportunidad • Causas/Razones • Consecuencias/Impacto
Evaluación del Riesgo	Responsable técnico	Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo. • Evaluar el impacto potencial (consecuencias). • Calcular el nivel de riesgo combinando probabilidad y consecuencias. • Categorizar el nivel de riesgo como Bajo, Medio o Alto.
Diseño de Controles y Acciones	Jefe de área y equipo técnico.	Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer controles preventivos y correctivos para cada riesgo identificado. • Definir acciones específicas para gestionar oportunidades. • Establecer la aplicación de controles con responsables asignados.
Implementación de Controles	Colaboradores del área responsables designados.	Acciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las medidas preventivas y correctivas aprobadas.

		<ul style="list-style-type: none"> • Documentar la ejecución en el registro correspondiente. 	
Seguimiento y Verificación	Auditor Interno	<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisiones periódicas para verificar la eficacia de los controles aplicados. • Evaluar la evidencia de cumplimiento y documentar hallazgos. • Actualizar el nivel de riesgo tras las acciones implementada. 	
Documentación y Registro	Responsable administrativo	<p>Acciones:</p> <p>Completar todos los campos del registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vulnerabilidad • Probabilidad • Consecuencia • Nivel de riesgo 	<p>Acciones propuestas</p> <p>Archivar el registro en formato físico y/o digital para consulta y auditoría</p>
Comunicación de Resultados	Responsable técnico	<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar los resultados del análisis de riesgos y oportunidades a la alta dirección. • Proponer ajustes o nuevas acciones en función de los hallazgos. 	

Elaborado por la autora.

Conclusiones

Este proyecto de investigación se justifica debido a las deficiencias presentadas con los Procedimientos Administrativos de la empresa Licores Guanchicoco en el período 2023 al momento de comunicación de las responsabilidades y funciones de las diferentes áreas como Gestión, Administración y Logística.

La auditoría de Sistema de Gestión de Calidad proporcionada pruebas objetivas respaldadas por hechos específicos y verificables, lo que facilita a la alta dirección y a los responsables departamentales tomar decisiones fundamentadas. El cumplimiento de la normativa de estandarización es importante para garantizar la certificación de los óptimos procesos para mejorar la eficiencia de las operaciones.

Como resultado, la evaluación muestra que la organización cumple con la comprensión de su contexto, pero debe reforzar los hallazgos y detalles relacionados. Se identificó no conformidad en la comprensión de las necesidades de las partes interesadas, debido a la falta de mecanismos eficaces. En conclusión, a pesar de la correcta guía de la alta dirección, las debilidades en los procedimientos administrativos y la gestión de riesgos generan ineficiencias operativas y comprometen la capacidad de la organización para anticipar y abordar problemas de manera proactiva, esto afecta la sostenibilidad y competitividad a largo plazo

Proponer la realización de una auditoría externa de gestión de calidad para Licores Guanchicoco permitirá certificar la eficiencia y efectividad de sus procesos administrativos. Esta iniciativa facilitará la identificación de áreas de mejora, así como la implementación de acciones correctivas, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Además, contribuirá a optimizar la eficiencia operativa de la empresa y a fortalecer su competitividad en el mercado local

Recomendaciones

Se encontró la no conformidad con relación a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el responsable expresa que no se han establecido mecanismos eficaces para poder conocer y satisfacer las exigencias de los stakeholders, esto sugiere que la empresa necesita implementar un mecanismo para la identificación eficaz de las necesidades y exigencias de las partes interesadas para garantizar la gestión de calidad. Se recomienda para abordar la no conformidad identificada en la comprensión de las exigencias y expectativas de las partes interesadas, desarrollar un plan integral que contemple la implementación de un mecanismo de estudio de mercado orientado a recopilar datos relevantes.

La no conformidad en los recursos de seguimiento y medición refleja una carencia de herramientas o procesos adecuados para monitorear el desempeño y garantizar la calidad. Esto dificulta la identificación oportuna de desviaciones afectando la capacidad de la organización para evaluar la eficacia de sus procesos, comprometiendo la mejora continua. Se recomienda establecer un sistema de seguimiento y medición que incluya indicadores clave de desempeño (KPIs) para evaluar la efectividad de los procesos.

La no conformidad en los recursos de seguimiento y medición refleja una carencia de herramientas o procesos adecuados para monitorear el desempeño y garantizar la calidad. Esto dificulta la identificación oportuna de desviaciones afectando la capacidad de la organización para evaluar la eficacia de sus procesos, comprometiendo la mejora continua. Se recomienda implementar un sistema de seguimiento y medición de los indicadores clave de desempeño (KPIs) asociados a los procesos críticos de la organización, asegurando que estos estén alineados con los objetivos estratégicos.

Bibliografía

- Amasifén Pimentel, A. G., Sánchez Wilcamango, L. M., Valles Coral, M. A., Navarro Cabrera, J. R., & Pinedo, L. (2022). Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 16(32), 16–21. <https://doi.org/10.31908/19098367.2692>
- Argudo Tello, K. J., Erazo Álvarez, J. C., & Narváez Zurita, C. I. (2019). Evaluación de Control Interno en Riesgos Estratégicos para la Dirección de Planificación de la Universidad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1). <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.372>
- Calle García, A. J., Farfán Muentes, S. D., Veliz Cedeño, A. de R., & Molina Chávez, E. J. (2024). IMPACTO DE LA ÉTICA PROFESIONAL EN LA APLICACIÓN DE PRINCIPIOS DE AUDITORÍA EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1). <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2557>
- Capuz Velasco, C. A., & Peñaloza López, V. L. (2023). Auditoría de gestión para evaluar la responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.649>
- Castillo Morocho, J. C., Erazo Álvarez, J. C., Narváez Zurita, C. I., & Torres Palacios, M. M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*, 3(2.1.). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.551>
- Cobaleda Bernal, Y. A. (2022). Los riesgos del auditor en el proceso de auditoría. *Gestión de La Seguridad y La Salud En El Trabajo*, 4(5). <https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3046>

- Constante-Cano, M., & Carrera-Macias, M. (2023). Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa Ahorro y Créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3).
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1778>
- Coronel-Ortega, A. M., & Peñaloza-López, V. L. (2022). Auditoria de gestión a la logística de procesos de servicios generales. *Ingenium et Potentia*, 4(6).
<https://doi.org/10.35381/i.p.v4i6.1830>
- Cortez Vásquez, A., García Conde, R., & Cortez Vásquez, M. (2023). TICs como parte del proceso de auditoría. *Perfiles de Ingeniería*, 18(18).
<https://doi.org/10.31381/perfilesingenieria.v18i18.5403>
- Delgado Gutiérrez, Z. M., Santiago, J., & Villamar, A. (n.d.). *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES DE LA COMPAÑÍA DE TAXI EJECUTIVO ZARACAY EXPRESS S.A. ADMINISTRATIVE PROCESSES AND ORGANIZATIONAL OBJECTIVES OF THE EXECUTIVE TAXI COMPANY ZARACAY EXPRESS S.A.*
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Estrada García, E. D. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629
- Galván-Gómez, L. F., Montoya-Quintero, D. M., Reyes-Gamboa, A. X., & Rosero-Noguera, C. A. (2023). Metodología para la valoración de hallazgos de auditorías de primera parte con un enfoque transdisciplinar. *Revista Politécnica*, 19(38).
<https://doi.org/10.33571/rpolitec.v19n38a10>

- García Alcaraz, E., Espín, A., Martínez, H., & Alarcón, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones Revista Clínica de Medicina de. In *Familia* (Vol. 1, Issue 5). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169617616006>
- García Reboloso, M. E., Vega García, K., Colunga Jaime, R., Martínez García, T. N., George Zúñiga, C. I., & Cervantes Placeres, R. A. (2023). Mejora de la información documentada del sistema de gestión integral. *Multidisciplinas de La Ingeniería*, 9(14). <https://doi.org/10.29105/mdi.v9i14.270>
- ISO 19011:2018 (traducción oficial) DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT. (2018). www.iso.org
- ISO 31000_2018. (n.d.).
- Juliana, S. A. S., González, P., Vergara, A., Asesor, G., Julio, I., & Zapata, C. (2017). *ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN BAJO LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA FIBRAVID.*
- Katiuska Peña-Ponce, D. I., Milligan-Alvia, K. I., & Galarza-Rodríguez III, E. (n.d.). *Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López Administrative Management and its Contribution to Business Development: Case of the Moto Taxi Cooperative of Puerto López Gestão Administrativa e sua Contribuição para o Desenvolvimento Empresarial: Caso da Cooperativa de Moto Táxis de Puerto López.* 8, 2022. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2563>
- Laura, C. :, Díaz-Bravo, P., Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. In *Inv Ed Med* (Vol. 2, Issue 7). www.elsevier.es

- Martínez-Corona, J. I., Palacios-Almón, G. E., & Oliva-Garza, D. B. (2023). Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Ra Ximhai*, 67–83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
- Mauricio Chávez-Haro, M., Gerardo Castelo-Salazar, Á., & Federico Villacis-Uvidia, J. (n.d.). *Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador Gestão administrativa a partir dos processos de empresas agrícolas no Equador*. 18, 16–29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Medina Enríquez, M. A., Medina León, A., Dianelys, D. C., & Rivera, N. (2020). Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos Theoretical and Conceptual Background of Process Audit. In *Dirección* (Vol. 14, Issue 1). <http://orcid.org/0000-0003-2986-0568MSc.YulyE.MedinaNogueira1>. <http://orcid.org/0000-0002-6090-7726> <http://orcid.org/0000-0002-0198-852X>
- Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. (2020). *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34301>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8). <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Morales-Muñoz, K., González-Burdiles, P., & Cisternas-Irarrázabal, C. (2022). Diseño de un sistema de gestión de calidad para una institución de educación superior técnica estatal de Chile. Descripción de una experiencia piloto. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 13(2). <https://doi.org/10.22458/caes.v13i2.4087>

Moya Acosta, M. J., Barreto, M. E., Goncalves, I., & Morales, Á. (2023). Evaluación de la información documentada (norma ISO 9001: 2015). *Spei Domus*, 19(1). <https://doi.org/10.16925/2382-4247.2023.01.06>

NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 500 EVIDENCIA DE AUDITORÍA. (n.d.).

NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle. (2015).

www.iso.org

Ochoa, J. A. V., Acosta, J. C. C., Cataño, D. F. G., Guzmán, A. J., Sánchez, V. M. C., & Muñoz, L. Y. A. (2020). Sistema de control interno en el proceso general de la auditoría. *Brazilian Journal of Development*, 6(5). <https://doi.org/10.34117/bjdv6n5-365>

Ojeda-Ojeda, E. A., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2022). Modelo de gestión administrativa y organizacional. *CIENCIAMATRIA*, 8(3). <https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.945>

Patricio Orellana-Orellana, C., Fernando Orellana-Orellana, E., Alejandra Olivo-Olivo, M., & Raúl Tambo-Caraguay, V. (n.d.). Management of Administrative Processes for Popular and Solidarity Economy companies. *Journal of Business and Entrepreneurial Julio-Diciembre*, 4. <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.113>

Quintero Londoño, C. (2019). La auditoría interna de calidad, estudio de caso. *Revista de Investigación*, 11(2). <https://doi.org/10.29097/2011-639x.235>

Satisfacción laboral en la gestión administrativa. (2020). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Tello Condor, Á. M., Ulloa Enríquez, M., & Allayca Guambo, F. E. (2023). Metodología Deming (PHVA) en el mejoramiento de procesos productivos en la Empresa "Inoxidables Élite" de la ciudad de Riobamba – Ecuador. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1124>

- Torres, I. (2019). *Programa de auditoría y Plan de auditoría ¿Cuál es la diferencia?* Iveconsultores.Com.
- UNIT-ISO_9004_2018-SGC-Éxito-sostenido. (n.d.).
- Valderrama -Luis Briceño -Joselyn Sánchez, Y. (n.d.). 40-40. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 9.
- Vasquez Ponce, G. O. A., Parrales Pílozo, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vásquez-Tejos, J., & Torres Vallejos, J. (2018). Caracterización de los auditores de sistemas de gestión pertenecientes a empresas certificadoras en Chile. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.03>
- Villarreal Meza, D. C., Cevallos Vizuete, M. G., Arias Portalanza, D. C., & Moya Palacios, K. A. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *ConcienciaDigital*, 5(1.3). <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2137>

Anexos

Anexo 1 Reunión de Apertura

**AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PAPEL DE TRABAJO**

PT-001

NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO
PERÍODO: 2023
REUNIÓN DE APERTURA DE PARTES INTERESADAS.
DESCRIPCIÓN:
Preparación, comunicación y discusión del alcance y objetivos de la Auditoría mediante la reunión de apertura.
**"CONSULTORÍA & ASESORÍA RL"
REUNIÓN DE APERTURA**
El Carmen, 06 de noviembre del 2024

St. Carlos Julio Zambrano Revabala
C.10922436548-001
Gerente General de "Licores Guanchicoco"
El Carmen-Manabí.

Por medio de la presente, le informo que, en cumplimiento del cronograma establecido para la verificación del Sistema de Gestión de Calidad a los procedimientos administrativos de la empresa "LICORES GUANCHICOCO", se llevará a cabo una auditoría interna de primer orden los días 06 de noviembre hasta el 06 de diciembre del 2024.
La reunión de apertura está programada para realizarse el día 06 de noviembre del 2024 a las 15:00 p.m. en la oficina de la empresa "LICORES GUANCHICOCO" en el cantón El Carmen. Esta reunión tendrá como objetivo principal:

Primero. -Presentar al responsable auditor y los participantes de la empresa involucrados en el proceso.
Segunda. -Revisar el alcance y los objetivos de la auditoría.
Tercero. -Confirmar el cronograma de actividades definido en los programas del auditor.
Cuarto. -Aclarar dudas sobre el desarrollo del proceso de auditoría.
Quinto. -Reiterar la importancia del cumplimiento con los requisitos del sistema de gestión de calidad según la normativa ISO 9001:2015

La participación de los responsables de las áreas involucradas es fundamental para garantizar el éxito de esta auditoría. Por lo tanto, le solicito gentilmente asegure la disponibilidad de la documentación y los registros necesarios para las actividades de auditoría.

Agradezco de ante mano su colaboración y compromiso con este proceso, el cual es esencial para mantener y mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios de la empresa "LICORES GUANCHICOCO"

Atentamente,
Rosa Lima
Auditor responsable
135162086-7
Limasanchezrosa10@gmail.com



Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 2 Técnicas de Entrevista previo a la Auditoría

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO	PT-002
--	--------

NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO

PERÍODO: 2023

TÉCNICA DE ENTREVISTA PREVIO A LA AUDITORÍA

DESCRIPCIÓN:

Preparación, validación y aplicación de la entrevista al Gerente General para determinar la viabilidad de la Auditoría del SGC a la empresa "LICORES GUANCHICOCO"

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN EL CARMEN		
EMPRESA:	LICORES GUANCHICOCO	
ÁREA:	GERENCIA	
DIRIGIDO:	GERENTE	
ALCANCE:	A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
ENTREVISTA		
Objetivo: Pensamiento Basado en Riesgo en la Gestión Administrativa		
<i>La información proporcionada en la entrevista tiene el fin netamente académico. De los resultados obtenidos servirá para elaborar una propuesta de solución como parte del trabajo de titulación que se desarrolla en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen.</i>		
No	PREGUNTAS	
1	¿Cómo identifica su equipo los riesgos asociados a los procesos administrativos clave en la organización?	
2	¿Qué herramientas o metodologías específicas utiliza para evaluar la probabilidad y el impacto de estos riesgos en los objetivos de calidad?	
3	¿Con qué frecuencia revisa la alta dirección los riesgos identificados en los procesos administrativos y cómo se priorizan estos riesgos?	
4	¿Cómo aseguran que los procedimientos administrativos están alineados con las políticas de calidad y que los riesgos asociados con dichos procedimientos están bajo control?	
5	¿Qué criterios utiliza para actualizar o ajustar los procedimientos administrativos cuando se identifican nuevos riesgos o cambios en el entorno de la organización?	
6	¿De qué manera asegura que los empleados en los diferentes niveles comprenden los riesgos asociados con los procedimientos administrativos y cómo pueden contribuir a mitigarlos?	

7	¿Puede dar ejemplos específicos de acciones correctivas que se han tomado recientemente en respuesta a riesgos identificados en los procedimientos administrativos?
8	¿Qué medidas preventivas se están implementando para evitar que los riesgos administrativos impacten negativamente en los objetivos de la calidad?
9	¿Cómo se monitorean los riesgos a lo largo del tiempo para asegurar que las acciones correctivas y preventivas sean efectivas?
10	¿De qué manera involucra a la alta dirección en la identificación y gestión de los riesgos administrativos que podrían afectar el sistema de gestión de calidad?
11	¿Qué mecanismos se utilizan para garantizar que los riesgos administrativos estén alineados con la planificación estratégica de la organización?
12	¿Cómo evalúa la efectividad de su gestión administrativa en la mitigación de riesgos y qué indicadores clave utiliza para medir su desempeño en esta área?
13	¿Cómo promueve la mejora continua en la gestión de los procedimientos administrativos, considerando un enfoque basado en riesgo?
14	¿Puede describir un caso reciente en el que la identificación de un riesgo haya llevado a una mejora significativa en la gestión administrativa?
15	¿Qué estrategias a largo plazo tiene la alta dirección para asegurar que los riesgos administrativos se gestionen de manera efectiva en el futuro?
16	¿Qué planes de capacitación tiene implementados para asegurar que el personal administrativo esté capacitado para identificar y gestionar los riesgos que surgen en sus áreas de responsabilidad?
17	¿Cómo se asegura de que la información sobre los riesgos y las medidas tomadas para mitigarlos se comunique de manera eficaz a toda la organización?
18	¿Cómo se gestionan los incidentes relacionados con riesgos administrativos que pueden impactar negativamente en la calidad del servicio o producto?

19	¿Existe un protocolo establecido para manejar crisis o situaciones de alto riesgo en los procedimientos administrativos? ¿Cómo se aplica?
20	En su opinión, ¿qué áreas de la gestión administrativa presentan los mayores riesgos actualmente y cómo planea mitigarlos en el futuro cercano?
Toda información proporcionada será confidencial sólo para uso del proyecto de titulación del entrevistador.	

FOTOGRAFÍA:



Nota. Aplicación de la entrevista previa de Auditoría al Gerente General de la empresa Licores Guanchicoco.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 3 Técnica de Cuestionario previo a la Auditoría

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PT-003
PAPEL DE TRABAJO	
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO	
PERÍODO: 2023	
TÉCNICA DE CUESTIONARIO PREVIO A LA AUDITORÍA	

DESCRIPCIÓN

Preparación, validación y aplicación de un cuestionario a los responsables Departamentales para determinar la viabilidad de una auditoría del SGC a la empresa "LICORES GUANCHICOCO"

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ				
EXTENSIÓN EL CARMEN				
EMPRESA:	LICORES GUANCHICOCO			
DIRIGIDO	RESPONSABLE ADMINISTRATIVO- VENTAS			
PERÍODO:	2023			
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE RIESGO Y SATISFACCIÓN ANTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN-PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO.				
Objetivo: Obtener una visión clara del estado de la gestión administrativa y determinar si es necesario proceder con una auditoría de gestión, basándose en los resultados.				
No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Están claramente identificados los riesgos asociados con los procesos clave de su área?		X	
2	¿Existen medidas específicas implementadas para mitigar los riesgos identificados en los procesos administrativos?		X	
3	¿Se revisan periódicamente los riesgos en su área para asegurar que estén actualizados?	X		
4	¿Está familiarizado con los procedimientos de su área para gestionar los riesgos?	X		
5	¿Existe un proceso para priorizar los riesgos según su impacto en los objetivos de calidad?	X		
6	¿Se han implementado planes de acción claros para reducir o		X	

	eliminar los riesgos más significativos en su área?			
7	¿La alta dirección revisa y aprueba las acciones tomadas para mitigar riesgos en su área?	X		
8	¿Considera que los empleados de su área conocen los riesgos asociados con los procesos que manejan?		X	
9	¿Se documentan todos los riesgos identificados y las acciones de mitigación en su área?		X	
10	¿Ha ocurrido recientemente algún evento en su área que haya puesto en riesgo el cumplimiento de los objetivos de calidad?	X		
11	¿Está satisfecho con la forma en que los riesgos se gestionan en su área?	X		
12	¿Siente que los recursos disponibles en su área son suficientes para gestionar los riesgos identificados?		X	
13	¿Considera que las medidas implementadas hasta ahora han sido efectivas para reducir los riesgos en su área?		X	
14	¿Está satisfecho con la claridad de los procedimientos de gestión de riesgos en su área?	X		
15	¿Cree que la alta dirección está comprometida con la gestión de los riesgos en su área?		X	
16	¿Se han comunicado los resultados de las acciones tomadas para reducir los riesgos en su área de manera oportuna?	X		
17	¿Cree que los riesgos identificados en su área tienen un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		

18	¿Ha recibido suficiente capacitación para gestionar los riesgos asociados a los procesos que maneja?	X		
19	¿Se sienten los empleados de su área satisfechos con las acciones de mitigación de riesgos implementadas hasta ahora?	X		
20	¿Considera que, a pesar de las acciones implementadas, existen riesgos no mitigados que podrían afectar los resultados de su área?	X		

Toda información proporcionada será confidencial sólo para uso del proyecto de titulación del entrevistador.

FOTOGRAFÍA:



Nota. Aplicación del cuestionario al responsable administrativo-ventas de la empresa Licores Guanchicoco.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 4 Técnica de Cuestionario previo a la Auditoría

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PT-004
PAPEL DE TRABAJO	
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO	
PERÍODO: 2023	
TÉCNICA DE CUESTIONARIO PREVIO A LA AUDITORÍA	

DESCRIPCIÓN

Preparación, validación y aplicación de un cuestionario a los responsables Departamentales para determinar la viabilidad de una auditoría del SGC a la empresa "LICORES GUANCHICOCO"

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		
EXTENSIÓN EL CARMEN				
EMPRESA:	LICORES GUANCHICOCO			
DIRIGUIDO	RESPONSABLE TÉCNICO			
PERÍODO:	2023			
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE RIESGO Y SATISFACCIÓN ANTES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN-PENSAMIENTO BASADO EN RIESGO.				
Objetivo: Obtener una visión clara del estado de la gestión administrativa y determinar si es necesario proceder con una auditoría de gestión, basándose en los resultados.				
No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Están claramente identificados los riesgos asociados con los procesos clave de su área?	X		
2	¿Existen medidas específicas implementadas para mitigar los riesgos identificados en los procesos administrativos?		X	
3	¿Se revisan periódicamente los riesgos en su área para asegurar que estén actualizados?		X	
4	¿Está familiarizado con los procedimientos de su área para gestionar los riesgos?		X	
5	¿Existe un proceso para priorizar los riesgos según su impacto en los objetivos de calidad?		X	
6	¿Se han implementado planes de acción claros para reducir o eliminar los riesgos más significativos en su área?		X	

7	¿La alta dirección revisa y aprueba las acciones tomadas para mitigar riesgos en su área?	X		
8	¿Considera que los empleados de su área conocen los riesgos asociados con los procesos que manejan?	X		
9	¿Se documentan todos los riesgos identificados y las acciones de mitigación en su área?	X		
10	¿Ha ocurrido recientemente algún evento en su área que haya puesto en riesgo el cumplimiento de los objetivos de calidad?	X		Daño de una maquinaria esencial para etiquetado
11	¿Está satisfecho con la forma en que los riesgos se gestionan en su área?	X		Pero no en todas.
12	¿Siente que los recursos disponibles en su área son suficientes para gestionar los riesgos identificados?	X		
13	¿Considera que las medidas implementadas hasta ahora han sido efectivas para reducir los riesgos en su área?	X		
14	¿Está satisfecho con la claridad de los procedimientos de gestión de riesgos en su área?	X		
15	¿Cree que la alta dirección está comprometida con la gestión de los riesgos en su área?	X		
16	¿Se han comunicado los resultados de las acciones tomadas para reducir los riesgos en su área de manera oportuna?		X	
17	¿Cree que los riesgos identificados en su área tienen un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		

18	¿Ha recibido suficiente capacitación para gestionar los riesgos asociados a los procesos que maneja?	X		
19	¿Se sienten los empleados de su área satisfechos con las acciones de mitigación de riesgos implementadas hasta ahora?		X	
20	¿Considera que, a pesar de las acciones implementadas, existen riesgos no mitigados que podrían afectar los resultados de su área?		X	

Toda información proporcionada será confidencial sólo para uso del proyecto de titulación del entrevistador.

FOTOGRAFÍA:



Nota. Aplicación del cuestionario al responsable técnico de la empresa Licores Guanchicoco.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 5 Técnicas de Recolección de Información en ejecución de Auditoría: Entrevista

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-005
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
TÉCNICA DE ENTREVISTA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA		
DESCRIPCIÓN		
Preparación, validación y aplicación de una entrevista al Gerente General para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa "LICORES GUANCHICOCO"		
AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LA EMPRESA "LICORES GUANCHICOCO" PERÍODO 2023		
DIRIGIDO A: GERENTE		
ALCANCE: A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
OBJETIVO: Obtener información detallada sobre cómo se gestionan los aspectos estratégicos, operativos y de mejorar continua del sistema de gestión de calidad. Además, las preguntas siguen los principios de la ISO 19011 sobre cómo formular y realizar preguntas durante una auditoría para obtener una comprensión profunda del compromiso y la efectividad del sistema de gestión.		
ENTREVISTA		
No	PREGUNTAS	
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
1	¿Cómo determina la gerencia el contexto externo de la organización para asegurarse de que el sistema de gestión de calidad se mantenga relevante y eficaz?	
2	¿Qué mecanismos utiliza la alta dirección para identificar y gestionar las expectativas de las partes interesadas?	
LIDERAZGO Y COMPROMISO		
3	¿Cómo evalúa la gerencia los factores internos y externos que pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos de calidad?	
4	¿Cómo demuestra la alta dirección su compromiso con el sistema de gestión de calidad?	
5	¿De qué manera asegura la gerencia que la política de calidad esté alineada con la estrategia general de la organización?	
6	¿Cómo se asegura la gerencia de que las responsabilidades y autoridades relacionadas con la calidad estén definidas, comunicadas y comprendidas en todos los niveles de la organización?	

7	¿Cómo evalúa la alta dirección el desempeño de los líderes de equipo en la implementación de la política de calidad?
PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
8	¿Qué enfoque utiliza la alta dirección para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades que pueden impactar el sistema de gestión de calidad?
9	¿Cómo establece la gerencia los objetivos de calidad, y cómo asegura que estos sean coherentes con la política de calidad y las necesidades del cliente?
10	¿Cómo revisa y ajusta la planificación del sistema de gestión de calidad para adaptarse a cambios en el contexto interno o externo de la organización?
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
11	¿Qué indicadores clave de desempeño utiliza la gerencia para monitorear y evaluar la efectividad del sistema de gestión de calidad?
12	¿Cómo se gestionan los resultados de las auditorías internas y externas para garantizar la mejora continua?
13	¿Qué tan frecuentemente se lleva a cabo la revisión por la dirección y qué aspectos específicos se evalúan durante esta revisión?
14	¿Cómo mide la organización la satisfacción del cliente, y qué acciones se toman basadas en los resultados de estas mediciones?
MEJORA CONTINUA	
15	¿Qué procesos siguen para identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad?
16	¿Cómo prioriza la gerencia las acciones correctivas en función del impacto en la calidad y el riesgo para la organización?
17	¿Puede proporcionar ejemplos recientes de mejoras implementadas en el sistema de gestión de calidad y sus resultados?
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES	
18	¿Cómo gestiona la organización las no conformidades cuando se detectan, y cuál es el proceso para implementar acciones correctivas efectivas?
19	¿Qué mecanismos utiliza la gerencia para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir una vez que se ha implementado una acción correctiva?

20	¿Qué acciones de seguimiento se toman para verificar que las acciones correctivas han sido efectivas y que las mejoras implementadas están dando los resultados esperados?
----	--

Toda información proporcionada será confidencial sólo para uso del proyecto de titulación del entrevistador.

FOTOGRAFÍA:



Nota. Aplicación de la entrevista de ejecución de Auditoría al Gerente General de la empresa Licores Guanchicoco.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 6 Técnicas de Recolección de Información en ejecución: Cuestionario

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-006
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
CUESTIONARIO DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA		
DESCRIPCIÓN		
Preparación, validación y aplicación de un cuestionario a los responsables Departamentales para conocer acerca de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa "LICORES GUANCHICOCO"		
AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LA EMPRESA "LICORES GUANCHICOCO" PERÍODO 2023		
DIRIGIDO A: RESPONSABLE ADMINISTRATIVO-VENTAS		
ALCANCE: A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
OBJETIVO: Obtener información alineada a la operación diaria y el cumplimiento de los procesos con un enfoque en la implementación práctica de las políticas, procedimientos y controles de calidad de cada área de aplicabilidad de la técnica en el marco de una auditoría de gestión de acuerdo con las normas ISO 9001:2015 e ISO 19011:2018.		
CUESTIONARIO		
No	PREGUNTAS	
CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
1	¿Cómo asegura que su departamento cumple con los requisitos del sistema de gestión de calidad?	
2	¿De qué manera comunica los objetivos de calidad a los miembros de su equipo?	
IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DEL SGC		
3	¿Cómo asegura que los procesos bajo su responsabilidad están documentados y actualizados?	
4	¿Cómo garantiza que las actividades de su departamento se alineen con la política de calidad?	
MONITOREO Y CONTROL OPERACIONAL		
5	¿Qué indicadores de desempeño utiliza para evaluar la efectividad de los procesos en su departamento?	
6	¿Cómo controla que los productos/servicios de su departamento cumplan con los requisitos especificados?	

7	¿Cómo gestiona las desviaciones de los procesos operativos que afectan la calidad del producto o servicio?
GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
8	¿Cómo identifica los riesgos y oportunidades dentro de su departamento y qué medidas toma para gestionarlos?
GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	
9	¿Cómo maneja su departamento los productos o servicios no conformes y qué procedimiento sigue para investigar la causa raíz de una no conformidad?
10	¿Cómo asegura que las acciones correctivas se implementen y se verifiquen adecuadamente?
MEJORA CONTINUA	
11	¿De qué manera fomenta la mejora continua dentro de su departamento?
12	¿Cómo identifica oportunidades de mejora en los procesos de su área, y qué pasos sigue para implementarlas?
RECURSOS Y COMPETENCIAS	
13	¿Cómo evalúa y asegura que los miembros de su departamento tienen las competencias necesarias para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad?
14	¿Qué tipo de capacitación o formación ha proporcionado para mejorar las competencias del equipo?
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	
15	¿Cómo mide y monitorea la satisfacción del cliente en su departamento?
16	¿Cómo utiliza la retroalimentación del cliente para mejorar los productos/servicios que ofrece su área?
COMUNICACIÓN INTERNA Y CONCIENCIA	
17	¿Cómo se asegura de que la política de calidad y los objetivos sean comprendidos por todos los miembros de su equipo?
18	¿Qué métodos utiliza para garantizar una comunicación efectiva sobre los resultados de auditorías o mejoras en su departamento?

ACCIONES PREVENTIVAS Y PROACTIVIDAD

19 ¿Qué medidas preventivas toma su departamento para evitar posibles problemas antes de que ocurran?

20 ¿Puede proporcionar un ejemplo de una acción preventiva exitosa implementada en su área?

Toda información proporcionada será confidencial sólo para uso del proyecto de titulación del entrevistador.

FOTOGRAFÍA:



Nota. Aplicación del cuestionario al responsable administrativo-ventas de la empresa Licores Guanchicoco.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 7 Evidencia de Solicitud de Información documentada del SGC de la Empresa Auditada

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO	PT-014																																																																																																																																								
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO																																																																																																																																									
PERÍODO: 2023																																																																																																																																									
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA																																																																																																																																									
<p>DESCRIPCIÓN: Se solicitó como parte del proceso de recolección de información del SGC. Se anexa el proceso de solicitud de información</p>																																																																																																																																									
<p style="text-align: center; font-size: small;">El Caimán, 20 de noviembre del 2024</p> <p style="text-align: center;">SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LA EMPRESA "LICORES GUANCHICOCO"</p> <p style="font-size: x-small;">La información proporcionada en la solicitud tiene el fin meramente académico. De los resultados obtenidos se dará a conocer una propuesta de solución como parte del trabajo de titulación que se desarrolla en la Universidad Lucha y Alianza de Manabí Específicamente El Caimán.</p> <p>Información solicitada:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</th> <th style="text-align: center;">Observación</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Información solicitada</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">Información Documentada</th> <th></th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">SI</th> <th style="text-align: center;">NO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">PLANIFICACION ESTRATEGICA</td> </tr> <tr> <td>Registro Único de Precursores</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Misión</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Visión</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Objetivos empresariales</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td>No cuenta</td> </tr> <tr> <td>Objetivos de Calidad</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>FOUNDA Emprendedor</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>No cuenta</td> </tr> <tr> <td>Indicadores de Gestión</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>No cuenta</td> </tr> <tr> <td colspan="4">PROGRAMAS DE PROCESOS</td> </tr> <tr> <td>Administración Ventas</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Emvasado</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td>Solo de producto más no del proceso</td> </tr> <tr> <td>Etiquetado</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td>Solo de producto más no del proceso</td> </tr> <tr> <td>Bodega</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td>Solo de producto más no del proceso</td> </tr> <tr> <td colspan="4">REGLAMENTO INTERNO</td> </tr> <tr> <td>Manuales de Funciones</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">FORJICAN</td> </tr> <tr> <td>Políticas de Comercialización</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Políticas de Calidad</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Políticas Administrativas</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>No cuenta</td> </tr> <tr> <td colspan="4">REQUISITOS DE CALIDAD</td> </tr> <tr> <td>Estándares de Calidad en Cocina</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">CONTROL DE CALIDAD</td> </tr> </tbody> </table>	AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Observación	Información solicitada	Información Documentada				SI	NO		PLANIFICACION ESTRATEGICA				Registro Único de Precursores	X			Misión	X			Visión	X			Objetivos empresariales	X		No cuenta	Objetivos de Calidad	X			FOUNDA Emprendedor		X	No cuenta	Indicadores de Gestión		X	No cuenta	PROGRAMAS DE PROCESOS				Administración Ventas	X			Cocina				Emvasado	X		Solo de producto más no del proceso	Etiquetado	X		Solo de producto más no del proceso	Bodega	X		Solo de producto más no del proceso	REGLAMENTO INTERNO				Manuales de Funciones	X			FORJICAN				Políticas de Comercialización	X			Políticas de Calidad	X			Políticas Administrativas		X	No cuenta	REQUISITOS DE CALIDAD				Estándares de Calidad en Cocina	X			CONTROL DE CALIDAD				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tbody> <tr><td>Registro de Precursores</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Registro de Suministros</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Registro de Entrada y Salida del Producto</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Registro de Control de Calidad</td><td></td></tr> <tr><td>Cocina</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Emvasado</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Etiquetado</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Bodega</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Tratamiento de No Conformidades</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td colspan="2">SISTEMA DE INFORMACIONES</td></tr> <tr><td>Sistema Contable</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Sistema de Control de Vigilancia</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td colspan="2">CERTIFICACIONES</td></tr> <tr><td>Registro Nacional</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>Buena Práctica Manufacturera</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> <tr><td>ISO 9001:2015</td><td style="text-align: center;">X</td></tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; margin-top: 10px;">De antemano le agradezco su colaboración.</p> <p style="font-size: x-small;">Bona Lira</p> <p style="font-size: x-small;">Auditor responsable</p> <p style="font-size: x-small;">11516286-7</p> <p style="font-size: x-small;">licores@guanchicoco.com</p> 	Registro de Precursores	X	Registro de Suministros	X	Registro de Entrada y Salida del Producto	X	Registro de Control de Calidad		Cocina	X	Emvasado	X	Etiquetado	X	Bodega	X	Tratamiento de No Conformidades	X	SISTEMA DE INFORMACIONES		Sistema Contable	X	Sistema de Control de Vigilancia	X	CERTIFICACIONES		Registro Nacional	X	Buena Práctica Manufacturera	X	ISO 9001:2015	X
AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		Observación																																																																																																																																						
Información solicitada	Información Documentada																																																																																																																																								
	SI	NO																																																																																																																																							
PLANIFICACION ESTRATEGICA																																																																																																																																									
Registro Único de Precursores	X																																																																																																																																								
Misión	X																																																																																																																																								
Visión	X																																																																																																																																								
Objetivos empresariales	X		No cuenta																																																																																																																																						
Objetivos de Calidad	X																																																																																																																																								
FOUNDA Emprendedor		X	No cuenta																																																																																																																																						
Indicadores de Gestión		X	No cuenta																																																																																																																																						
PROGRAMAS DE PROCESOS																																																																																																																																									
Administración Ventas	X																																																																																																																																								
Cocina																																																																																																																																									
Emvasado	X		Solo de producto más no del proceso																																																																																																																																						
Etiquetado	X		Solo de producto más no del proceso																																																																																																																																						
Bodega	X		Solo de producto más no del proceso																																																																																																																																						
REGLAMENTO INTERNO																																																																																																																																									
Manuales de Funciones	X																																																																																																																																								
FORJICAN																																																																																																																																									
Políticas de Comercialización	X																																																																																																																																								
Políticas de Calidad	X																																																																																																																																								
Políticas Administrativas		X	No cuenta																																																																																																																																						
REQUISITOS DE CALIDAD																																																																																																																																									
Estándares de Calidad en Cocina	X																																																																																																																																								
CONTROL DE CALIDAD																																																																																																																																									
Registro de Precursores	X																																																																																																																																								
Registro de Suministros	X																																																																																																																																								
Registro de Entrada y Salida del Producto	X																																																																																																																																								
Registro de Control de Calidad																																																																																																																																									
Cocina	X																																																																																																																																								
Emvasado	X																																																																																																																																								
Etiquetado	X																																																																																																																																								
Bodega	X																																																																																																																																								
Tratamiento de No Conformidades	X																																																																																																																																								
SISTEMA DE INFORMACIONES																																																																																																																																									
Sistema Contable	X																																																																																																																																								
Sistema de Control de Vigilancia	X																																																																																																																																								
CERTIFICACIONES																																																																																																																																									
Registro Nacional	X																																																																																																																																								
Buena Práctica Manufacturera	X																																																																																																																																								
ISO 9001:2015	X																																																																																																																																								
<p>Nota. Como parte del proceso de obtención de evidencias, se solicitó información documentada de la empresa Licores Guanchicoco, en nombre del auditor responsable.</p>																																																																																																																																									
<p>Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena</p>																																																																																																																																									
<p>Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs</p>																																																																																																																																									

Anexo 8 Evidencia de Ficha de Verificación requisito 4 Contexto de la Organización

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-007-1
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
FICHA DE VERIFICACIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
DESCRIPCIÓN		
Conocimiento, comprensión de la Organización y su contexto estratégico. RUC		
 Certificado Registro Único de Contribuyentes		
Apellidos y nombres		Número RUC
ZAMBRANO RESABALA CARLOS JULIO		0922436548001
Estado	Régimen	Artesano
ACTIVO	GENERAL	JNDA
Fecha de registro	Fecha de actualización	
08/03/2014	04/06/2024	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades
08/03/2014	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 4 / MANABI / EL CARMEN	NO	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
PERSONAS NATURALES	NO	NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: MANABI Cantón: EL CARMEN Parroquia: EL CARMEN		
Dirección		
Barrio: LOS LAURELES Calle: LOS PINOS Número: SIN Intersección: PASAJE MUNICIPAL Código postal: 130501 Referencia: A DOSCIENTOS METROS DE LA TIENDA ECONOMARKET		
Medios de contacto		
Celular: 0960533655 Email: jimmyjcelzr@gmail.com		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • C11010101 - ELABORACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DESTILADAS: WHISKY, COGNAC, BRANDY, GINEBRA, AGUARDIENTE DE CAÑA DE AZÚCAR, ETCÉTERA. • G46302501 - VENTA AL POR MAYOR DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS, INCLUSO EL ENVASADO DE VINO A GRANEL SIN TRANSFORMACIÓN. 		
Establecimientos		
Abiertos	Cerrados	
1	2	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 - DECLARACIÓN DE IVA • 3031 - ICE BEBIDAS ALCOHÓLICAS • ANEXO ICE MENSUAL • ANEXO PVP 		
 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .		

MISIÓN

Misión

Elaborar licores artesanales de excelente calidad con sabores que superen las expectativas de nuestros consumidores, nuestra finalidad es dar a conocer cada uno de nuestros productos por medio de la distribución y comercialización, brindando un buen servicio y precio justo en armonía con el crecimiento económico de la región, con una oferta que avale un portafolio diversificado y la certeza de una experiencia satisfactoria.

Un licor con historia...

VISIÓN

Visión

Ser una empresa reconocida en la elaboración y distribución de licores artesanales de calidad, centrándonos en el cumplimiento de todos los estándares legales y sanitarios, generando fuentes de empleo para así aportar al desarrollo económico del país y lograr el reconocimiento nacional e internacional por la calidad, precio e historia que caracteriza a nuestro producto.

Un licor con historia...

		Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria	
<p>Por cumplir con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados del Ecuador a la empresa:</p>			
<p>ZAMBRANO RESABALA CARLOS JULIO</p>			
<p>Informamos que se ha procedido a registrar su certificado emitido por REGISTRO DE CERTIFICADO DE BUENAS PRÁCTICAS DE ALIMENTOS, por lo que se le comunica que su código único BPM es:</p>			
<p>0052-BPM-AN-1123</p>			
TIPO DE ALIMENTO		LÍNEA DE PRODUCCIÓN	
ELABORACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS		BEBIDAS ALCOHÓLICAS DE BAJA CONTENIDO ALCOHÓLICO CON O SIN ADICIÓN DE LECHE	
DATOS DE LA EMPRESA			
REC: 0922436548001			
Establecimiento 1			
Planta 1			
Provincia: MANABI			
Cantón: EL CARMEN			
Parroquia: EL CARMEN			
Dirección: CARRETERO: KILÓMETRO: BARRIO: LOS LAURELES CIUDADELA: MANZANA: CALLE: LOS PINOS CONJUNTO: BLOQUE: INTERSECCIÓN: PASAJE MUNICIPAL NÚMERO: S/N			
Dado en la ciudad de Guayaquil, el 16 de noviembre de 2023.			
Vigente hasta 18 de septiembre de 2028			
Guayaquil, 16/11/2023. Se realizó certificación.			
			



Nota. Obtención de Evidencias de los requisitos 4 Contexto de la Organización ISO 9001: 2015

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 9 Evidencia de Ficha de Verificación requisito 4 Contexto de la Organización

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-007-2
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
FICHA DE VERIFICACIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
DESCRIPCIÓN Conocimiento, comprensión de la Organización y su contexto estratégico.		
	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC
		Versión: 01
		Reemplaza a: Nuevo
		Fecha de aprobación: 01-03-2023
		Página 1 de 18
1.-OBJETIVO		
Desarrollar un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M) para la Empresa Zambrano Rezabala Carlos Julio (ZRCJ) del Cantón El Carmen, en la provincia de Manabí, estableciendo requerimientos claves para garantizar la higiene, calidad e inocuidad alimentaria en la elaboración de todos los productos.		
2.-ALCANCE		
El presente manual tiene como fin que la Empresa pueda usarlo para mejorar la calidad de su producto en la obtención de un alimento totalmente inocuos que no llegue a afectar a la salud de sus consumidores, con mejoras en las siguientes áreas: instalaciones, equipos y utensilios, requerimientos higiénicos, materias primas e insumos, operaciones de producción, envasado, etiquetado y empaquetado, almacenamiento y comercialización como se especifica en las Buenas Prácticas de Manufactura para lograr fomentar bases sólidas.		
3.-RESPONSABILIDADES		
El gerente y todo el personal de la empresa serán los responsables del correcto uso del presente manual, según las necesidades que se requieran cubrir dentro de la empresa, basándose en el plan de acciones correctivas ya realizado.		
El responsable del área de producción serán los encargados de ejecutar los requerimientos necesarios para la obtención del producto cumpliendo con las normas de limpieza y desinfección adecuada en cada una de las etapas de proceso.		
4.-DEFINICIONES		
Acción Correctiva. - De acuerdo a la norma UNE-EN ISO 9000:2005, una acción correctiva es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.		
Alimento. - Cualquier sustancia que toma o recibe un ser vivo para su nutrición; es el componente esencial de la vida desde el nacimiento hasta la muerte, porque proporciona una mezcla compleja de sustancias químicas que hace posible que el cuerpo construya y mantenga sus órganos y le suministra la energía para desarrollar sus actividades.		
Artesanal. - Todo aquel producto que es elaborado a través de técnicas tradicionales o manuales, sin que intervenga un proceso industrial.		
B.P.M.- Son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación.		

Calidad. - Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia.

Calidad Alimentaria. - Es el conjunto de cualidades sensoriales: sabor, olor, color, textura, forma y apariencia, tanto como las higiénicas y químicas que hacen aceptables los alimentos a los consumidores.

Capacitación. - Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

Contaminación. - Presencia de elementos o sustancias extrañas a la composición normal de un alimento en cantidades tales que pueden provocar daño a la salud del consumidor.

Control. - Todas las actividades obligatorias necesarias para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos.

Desinfección. - Proceso capaz de eliminar prácticamente todos los microorganismos patógenos conocidos, pero no todas las formas de vida bacteriana (endosporas), sobre objetos inanimados.

Higiene. - Es el conjunto de prácticas, comportamientos y rutinas al manipular los alimentos orientados a minimizar el riesgo de daños potenciales a la salud. Inocuidad.

Alimentaria. - Se refiere a las condiciones y prácticas que preservan la calidad de los alimentos para prevenir la contaminación y las enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos.

Instalación. - Conjunto de medios necesarios para los procesos de fabricación de algún producto.

Limpieza. - Procedimiento fisicoquímico encaminado a arrastrar cualquier material ajeno del objeto que se pretende limpiar.

Manipulador de alimentos. - Se refiere a toda persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio.

Manual de B.P.M. - Comprende todos los procedimientos que son necesarios para garantizar la calidad y seguridad de un alimento, durante cada una de las etapas de proceso.

Mermelada. - Conserva dulce que se elabora cocinando fruta, entera o troceada, en un poco de agua y con una proporción de azúcar igual al peso de la fruta; también puede prepararse con algunas hortalizas como zanahoria, tomate o calabaza.

Plaga. - Irrupción súbita y multitudinaria de insectos, animales u otros organismos de una misma especie que provoca diversos tipos de perjuicios.

Plan. - Serie o de pasos o procedimientos que buscan conseguir un objeto o propósito de dirigirla a una dirección.

Protección. - Acción de proteger o impedir que una persona o una cosa reciban daño o que llegue hasta ella algo que lo produzca.

Registro. - Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

Verificación. - Comprobación o ratificación de la autenticidad o verdad de una cosa.

5.-REFERENCIAS

ARCSA-DE-2022-016-AKRG

6.-PROCEDIMIENTO

Condiciones mínimas básicas

El establecimiento donde la empresa procesa las bebidas está diseñadas y construidas Para reducir los posibles riesgos de contaminación que pueda sufrir el alimento, de tal manera que cumple siguientes requisitos:

a. Todas las áreas de producción están separadas, están construida con material resistente a la humedad y los elementos, de tal manera que minimiza el riesgo de una posible contaminación.

- b. La distribución de las áreas permite un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada.
 - c. Las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no son tóxicos y están diseñados para el uso pretendido, fácil de mantener, limpiar y desinfectar.
 - d. La planta facilita un control efectivo de plagas y dificulta el acceso y refugio de las mismas.
- La localización del establecimiento donde se procesan, envasa y se almacenan las bebidas está protegida de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.

Ubicación

El establecimiento está ubicado lejos de montes o maleza a los alrededores. No existen basureros ni criadero de animales cerca de la empresa.

Diseño y construcción

La edificación está diseñada y construida para evitar contaminaciones como polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior y que mantenga las condiciones sanitarias apropiadas según el proceso. La construcción es sólida ya que está construida con cemento y concreto, brinda las facilidades para la higiene del personal y las áreas internas de producción están divididas por subáreas.

Distribución de áreas.

1. Las diferentes áreas o ambientes deben ser distribuidos y señalizados siguiendo el flujo del proceso, para evitar posibles contaminaciones.
2. Las áreas de proceso están construida con inclinación para facilitar el mantenimiento, la limpieza y desinfección.
3. El combustible que se usa para realizar la cocción de los productos es gas licuado, el cual se almacena en la parte exterior de la empresa y es un lugar ventilado.
4. El área para el almacenamiento de basura se encuentra en la parte exterior de la empresa, está alejado de las áreas de proceso y de las reservas de agua potable.

Pisos, Paredes, Techos y Drenajes

1. El piso está construido con cerámica, todas las uniones entre cerámicas y piso han sido emporadas para evitar las grietas y acumulación de suciedad. Las paredes están construidas de material sólido y pintadas con pintura lavable.
2. Los pisos cuentan con inclinación para facilitar la limpieza.
3. Los drenajes están cubiertos por rejillas, para enviar el ingreso de plagas.
4. Los pisos y paredes no expulsan ningún material extraño que pudiera representar un contaminante físico.
5. La empresa no cuenta con cámara de frío ni de congelación.
6. Se cuenta con un programa de limpieza profunda para eliminar el polvo acumulado entre la pared y el techo.

Ventanas, puertas y otras aberturas

1. En las áreas de proceso no existen ventanas, adicional a esto existe un programa de limpieza profunda para eliminar cualquier acumulación de polvo en las instalaciones.
2. En las áreas donde el alimento esté expuesto no existen vidrio.
4. Todos los ingresos a las áreas de producción tienen protección, contra insectos como cortinas industriales y malla antimosquitos.
5. Las áreas de producción de mayor riesgo y las críticas, se encuentran cubiertas con cortinas industriales, que sierran el paso automáticamente.

Escaleras, elevadores y estructuras complementarias (rampas, plataformas)

Dentro del área de producción no existen elevadores.

Instalaciones eléctricas y redes de agua

Las instalaciones eléctricas son internas en su mayor parte, están dentro de las paredes. En el área de cocinas y envasado donde el alimento se encuentra expuesto. No existe presencia de cables colgando.

Las líneas de flujo (tuberías de agua potable, agua no potable, vapor, combustible, aire comprimido, aguas de desecho, otros) están pintadas de acuerdo a la NTE INEN correspondientes.

Iluminación

Las áreas tienen adecuada iluminación, en algunos casos es natural y otros es artificial.

Las fuentes de luz artificial es tipo led con protectores plásticos que evita cristales rotos.

Calidad del aire y ventilación

Las áreas de cocina, cuentan con extractores de aires calientes, adicional a esto también se cuenta con aire acondicionados para reducir el tiempo de enfriamiento de los productos.

Todos los ventiladores y aires acondicionados de la empresa cuentan con un programa de mantenimiento.

Los aires acondicionados de la empresa hacen recircular el aire interno de la sala, no toman aire del exterior.

Las aberturas para circulación del aire deben estar protegidas con mallas, fácilmente removibles para su limpieza.

El sistema de filtros de aire está dentro del programa de mantenimiento de los equipos.

Control de temperatura y humedad ambiental

Se controla la temperatura y humedad relativa en la bodega de insumos.

Equipos

Los equipos utilizados en la fabricación, llenado o envasado, acondicionamiento, almacenamiento, control, emisión y transporte de alimentos están contruidos con materiales que no transmiten sustancias tóxicas, olores ni sabores, ni reaccionan con los ingredientes o materiales que intervengan en el proceso de fabricación. Además, la empresa evita el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente, y monitorea el uso de la madera para asegurarse de que no represente una fuente de contaminación indeseable y no sea un riesgo físico.

Los equipos cuentan con características técnicas que ofrecen facilidades para la limpieza, desinfección e inspección, y tienen dispositivos para impedir la contaminación del producto por lubricantes, refrigerantes, sellantes u otras sustancias que se requieran para su funcionamiento. Cuando se requiere la lubricación de algún equipo o instrumento ubicado sobre las líneas de producción, se utilizan sustancias permitidas (lubricantes de grado alimenticio) y se establecen barreras y procedimientos para evitar la contaminación cruzada.

Todas las superficies en contacto directo con el alimento no están recubiertas con pinturas u otro tipo de material desprendible que represente un riesgo físico para la inocuidad del alimento. Las superficies exteriores y el diseño general de los equipos están contruidos de tal manera que facilitan su limpieza.

Las tuberías empleadas para la conducción de materias primas y alimentos son de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables y fácilmente desmontables para su limpieza y lisos en la superficie que se encuentra en contacto con el alimento. Las tuberías fijas se limpian y desinfectan por recirculación de sustancias previstas para este fin, de acuerdo a un procedimiento validado.

La instalación de los equipos se realiza de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, y toda maquinaria o equipo está provista de la instrumentación adecuada y demás implementos

necesarios para su operación, control y mantenimiento. La empresa cuenta con un procedimiento de calibración que permite asegurar que tanto los equipos y maquinarias como los instrumentos de control proporcionen lecturas confiables, con especial atención en aquellos instrumentos que estén relacionados con el control de un peligro.

Requisitos higiénicos de fabricación

La empresa Guanchicoco, productora de licores, cumple estrictamente con los requisitos higiénicos de fabricación establecidos. El personal que manipula directa o indirectamente los alimentos se asegura de mantener la higiene y el cuidado personal, además de seguir los procedimientos y protocolos establecidos.

La empresa implementa un plan anual de capacitación para todo el personal, lo que garantiza la adaptación de los trabajadores a las tareas asignadas y la documentación de las capacitaciones. Asimismo, se tienen programas de entrenamiento específicos según las funciones de cada trabajador, incluyendo normas, reglamentos y precauciones a seguir en caso de desviaciones.

Se observan las medidas de higiene necesarias para garantizar la inocuidad de los alimentos y prevenir contaminaciones cruzadas. El personal cuenta con uniformes adecuados y limpios, así como con guantes, botas, gorros, mascarillas y calzado antideslizante e impermeable según sea necesario.

Además, el personal de la planta cumple con la obligación de lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo y cada vez que se considere necesario. También se realizan desinfecciones de manos y se prohíbe fumar, utilizar el celular, consumir alimentos o bebidas en las áreas de procesamiento.

La empresa asegura el estado de salud del personal, sometiéndolos a un reconocimiento médico antes y de manera periódica. La dirección de la empresa también toma medidas para que el personal que padezca enfermedades infecciosas o presente heridas infectadas o irritaciones cutáneas no manipule alimentos directa o indirectamente.

El personal de la empresa Guanchicoco cumple con todas las disposiciones de comportamiento, como cubrir el cabello totalmente, tener las uñas cortas y sin esmalte, no portar joyas o bisutería y no usar maquillaje. Además, en caso de tener barba, bigote o patillas anchas, se utilizan protectores de barba desechables o protectores adecuados.

La empresa cumple con todas las obligaciones del personal administrativo y mantiene fichas médicas actualizadas para todo el personal que manipula alimentos. Todo esto garantiza la calidad de los licores producidos por Guanchicoco y la satisfacción de sus clientes.

Materia primo e insumos

La empresa Guanchicoco, productora de licores, se enorgullece de cumplir rigurosamente con los requisitos establecidos para las materias primas e insumos utilizados en su línea de fabricación. La compañía se asegura de que las materias primas e ingredientes utilizados no contengan parásitos, microorganismos patógenos o sustancias tóxicas como químicos, metales pesados o drogas veterinarias, a menos que se puedan reducir a niveles aceptables mediante operaciones productivas validadas.

Además, todas las materias primas e insumos son sometidos a inspecciones y controles antes de ser utilizados en la línea de fabricación, y se requieren documentos de especificaciones que

indiquen los niveles aceptables de inocuidad, higiene y calidad para su uso en los procesos de fabricación.

La recepción de materias primas e insumos se realiza en condiciones que evitan su contaminación, alteración de su composición y daños físicos, y las zonas de recepción y almacenamiento están separadas de las áreas destinadas a la elaboración o envasado del producto final.

Las materias primas e insumos también son almacenados en condiciones que impiden el deterioro, evitan la contaminación y reducen al mínimo su daño o alteración, y se someten a un proceso adecuado de rotación periódica si es necesario. Los recipientes, contenedores, envases o empaques utilizados para las materias primas e insumos son de materiales que no desprenden sustancias que causen alteraciones en el producto o contaminación, y cumplen con el uso previsto determinado por el fabricante o proveedor.

Guanchicoco también tiene un instructivo para la manipulación de materias primas en áreas susceptibles de contaminación con riesgo de afectar la inocuidad del alimento, para prevenir la contaminación. Las materias primas e insumos conservados por congelación se descongelan bajo condiciones controladas adecuadas para evitar el desarrollo de microorganismos, y cuando existe riesgo microbiológico, no se pueden congelar nuevamente ni utilizarse en el proceso de producción.

Los insumos utilizados como aditivos alimentarios en el producto final no rebasan los límites establecidos en base a las normativas nacionales o internacionales equivalentes. Además, Guanchicoco solo utiliza agua para consumo humano de acuerdo con las normas nacionales o internacionales y se asegura de que el hielo se fabrique con agua para consumo humano o tratada de acuerdo con las normas. El agua utilizada para la limpieza y lavado de materia prima, equipos y objetos que entran en contacto directo con el alimento debe ser apta para consumo humano o tratada de acuerdo con las normas nacionales o internacionales, y el agua recuperada de la elaboración de alimentos se puede reutilizar si no se contamina en el proceso de recuperación y se demuestra su aptitud de uso.

De Operaciones de producción,

La organización de la producción del alimento procesado ha sido diseñada cuidadosamente, asegurándose de aplicar correctamente todas las técnicas y procedimientos previstos y evitando cualquier omisión, contaminación, error o confusión durante las diversas operaciones.

La elaboración de los licores se realiza según procedimientos validados y en establecimientos acondicionados de acuerdo con la naturaleza del producto, utilizando áreas y equipos limpios y adecuados, con personal competente, materias primas y materiales conformes, y registrando todas las operaciones de control definidas.

La limpieza y el orden son factores prioritarios en estas áreas, utilizando sustancias aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano, y validando periódicamente los procedimientos de limpieza y desinfección. Las

cubiertas de las mesas de trabajo son lisas, de material impermeable, fáciles de limpiar y desinfectar, y no generan ningún tipo de contaminación en el producto.

Antes de emprender la fabricación de un lote, se verifica que se haya realizado convenientemente la limpieza del área según procedimientos establecidos, que todos los protocolos y documentos relacionados con la fabricación estén disponibles y actualizados, que se cumplan las condiciones ambientales tales como temperatura, humedad y ventilación, y que los aparatos de control estén en buen estado de funcionamiento, manteniendo registros documentados de estos controles, así como la calibración de los equipos de control.

Las sustancias susceptibles de cambio, peligrosas o tóxicas se manipulan tomando precauciones particulares definidas en los procedimientos de fabricación y de las hojas de seguridad emitidas por el fabricante. En todo momento de la fabricación, el nombre del licor, número de lote y la fecha de caducidad se identifican por medio de etiquetas o cualquier otro medio de identificación.

La planta cuenta con un programa de rastreabilidad/trazabilidad que permite rastrear la identificación de las materias primas, material de empaque, coadyuvantes de proceso e insumos desde el proveedor hasta el producto terminado y el primer punto de despacho, y el proceso de fabricación está descrito claramente en un documento donde se precisan todos los pasos a seguir de manera secuencial, indicando además controles a efectuarse durante las operaciones, los límites establecidos en cada caso y los puntos críticos para el control.

La empresa presta atención al control de las condiciones de operación necesarias para reducir el crecimiento potencial de microorganismos, verificando factores como el tiempo, la temperatura, la humedad, el contenido de alcohol de las bebidas,

Condiciones higiénicas para el área del comedor

La empresa no cuenta con un lugar destinado para que los colaboradores almuercen, o se sirvan su alimentación, esta actividad la realizan en sus respectivas casas.

a. Los utensilios, equipos y superficies en contacto con los alimentos están hechos de materiales resistentes, no tóxicos y no permiten el traspaso de colores, olores o sabores a los alimentos. Además, no presentan porosidad por su uso y son fáciles de limpiar, desinfectar y mantener.

Condiciones sanitarias para los equipos, utensilios y superficies en contacto directo con alimentos

Guan chicoco, como empresa dedicada a la producción de licores, se asegura de cumplir con todos los requisitos necesarios en cuanto al material constituyente de los utensilios, equipos y superficies en contacto con los alimentos. Para ello, se asegura de que estos elementos sean resistentes, no tóxicos, que no permitan el traspaso de colores, olores o sabores a los alimentos, y que no presenten porosidad por su uso. Además, estos elementos son de fácil limpieza, desinfección y mantenimiento.

Las superficies que tienen contacto con los alimentos también son cuidadosamente elegidas por el personal, asegurándose de que sean lisas, sin presencia de roturas, grietas, astillas, agujeros o imperfecciones y sean de fácil limpieza, desinfección y mantenimiento. Si algún equipo o utensilio se encuentra en mal estado, es retirado de las áreas donde se manipulan alimentos y no se utiliza en actividades de manipulación de alimentos.

Durante el almacenamiento, los utensilios son ubicados en lugares destinados para este fin y protegidos de fuentes de contaminación. Los equipos para la conservación de los alimentos tanto en frío como en caliente, están en óptimas condiciones de higiene y funcionamiento, sujetos a mantenimiento periódico con sus respectivos registros.

Cuando se requiera unas tablas de picar utilizadas por Guanchicoco son de superficie lisa y se mantienen en buen estado de conservación e higiene, y de preferencia diferenciadas para los diferentes usos. Se pueden utilizar utensilios de madera, siempre y cuando el material sea duro, no poroso y esté en buen estado de conservación e higiene. Además, existe una adecuada separación entre el equipo limpio y sucio. En resumen, Guanchicoco cumple con todos los requisitos necesarios en cuanto al material constituyente de los utensilios, equipos y superficies en contacto con los alimentos.

Condiciones higiénicas para el personal

Higiene

La empresa Guanchicoco se asegura de cumplir con todas las normas y requisitos necesarios para garantizar la seguridad e higiene de sus productos alimentarios. En cuanto al personal que manipula los alimentos, se requiere que cumplan con una serie de condiciones específicas.

En primer lugar, deben mantener un aseo personal diario y mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte o barniz de uñas y sin heridas expuestas. Además, no se permiten joyas ni accesorios durante la manipulación de alimentos. Se requiere que los empleados lleven uniformes o vestimenta de uso exclusivo para la actividad que realizan, en buen estado y limpios. Durante las actividades de preparación de alimentos, se recomienda el uso de delantales fáciles de lavar y de preferencia de colores claros, y el calzado debe ser antideslizante, de material fácil de limpiar y, cuando sea necesario, impermeable. El uniforme debe ser empleado únicamente para actividades de servicio de alimentos, y se debe facilitar al personal un espacio destinado para sus artículos personales.

Durante las actividades de manipulación de alimentos, los empleados deben usar protección para el cabello como cofias o gorros que cubran la totalidad del cabello. En caso de que el personal que manipula los alimentos presente barba o bigote, deben contar con protección que cubra estas áreas faciales.

No se permite comer, beber, fumar, escupir, masticar chicle, estornudar, toser sobre alimentos u otras prácticas antihigiénicas que puedan contaminar el alimento, como tocarse partes del cuerpo.

El propietario o administrador del establecimiento proporciona los insumos necesarios para el adecuado lavado de manos, como agua, dispensador con jabón líquido, secador automático de manos o papel toalla y dispensador con antiséptico. Además, se debe contar con un procedimiento de lavado de manos, que se encontrará en un lugar visible mediante carteles ilustrativos.

El personal debe mantener las manos limpias y las partes expuestas de los brazos conforme al procedimiento de lavado de manos, en especial en los siguientes casos: antes de manipular alimentos, equipos y utensilios, después de tocar partes descubiertas del cuerpo humano que no sean las manos o las partes expuestas de los brazos que están limpias, después de ir al baño, después de toser, estornudar o usar un pañuelo, después de manipular dinero, durante la preparación de alimentos con la frecuencia necesaria para eliminar la suciedad y el riesgo de contaminación, cuando se alterna la manipulación entre alimentos crudos, alimentos preparados o listos para el consumo y después de realizar actividades que contaminen las manos o partes expuestas de los brazos.

En caso de que el personal que prepara alimentos utilice guantes, se recomienda que los guantes sean desechables, se mantengan en buen estado mientras son utilizados por el personal y sean reemplazados

Salud

i. El propietario o administrador del establecimiento de Guanchicoco se encarga de implementar programas de salud preventiva para el personal que labora en el establecimiento, con el fin de mantener su buena salud.

ii. Previo a la incorporación de cualquier empleado en Guanchicoco, se lleva a cabo un chequeo médico exhaustivo para garantizar que el personal que manipula los alimentos está en buen estado de salud y no presenta ninguna enfermedad que pueda poner en riesgo la seguridad de los consumidores.

iii. El personal que manipula los alimentos en Guanchicoco goza de buen estado de salud y está libre de heridas infectadas, infecciones cutáneas, llagas, enfermedades respiratorias, gastrointestinales y otras infecto contagiosas. Además, se les asigna una actividad donde no se encuentren en contacto directo con los alimentos, si presentan alguna de estas condiciones.

iv. El propietario o administrador de Guanchicoco excluye o restringe el acceso del personal que manipula los alimentos a las actividades de operación si presentan síntomas como vómito, ictericia, diarrea, fiebre, dolor de garganta con fiebre, lesión cutánea infectada con pus, una herida infectada abierta o con secreción ubicada en las manos, muñecas o zonas expuestas de los brazos. En caso de que el personal que manipula los alimentos presentes alguna de estas condiciones, no podrá trabajar hasta que se presente un certificado médico emitido por un profesional de la salud que indique que está en condiciones aptas para manipular los alimentos. Además, Guanchicoco cuenta con un botiquín básico de primeros auxilios en su establecimiento.

Capacitación

La empresa cuenta con un cronograma de capacitación anual, adicional a esto todo el personal nuevo que ingresa a la plata recibe una capacitación por parte de personal externo.

Prácticas de limpieza y control de plagas

La empresa Guanchicoco se asegura de cumplir con todos los requisitos de limpieza y control de plagas en sus instalaciones de manipulación de alimentos. Para garantizar la limpieza, la empresa tiene establecido un procedimiento periódico de limpieza y desinfección para sus instalaciones, equipos, utensilios y superficies que entran en contacto con los alimentos, el cual está documentado en registros adecuados.

La empresa utiliza únicamente agua potable o segura y sustancias aptas para uso en establecimientos de manipulación de alimentos en sus procesos de limpieza y desinfección. Además, todos los productos químicos y utensilios de limpieza se encuentran debidamente etiquetados y almacenados en un compartimiento seguro de uso exclusivo para este tipo de productos, de acceso a personal autorizado y separado de las áreas de manipulación de alimentos. La empresa asegura que no se reutiliza el agua utilizada previamente en procesos de limpieza o preparación de alimentos y que se utilizan productos químicos de grado alimenticio.

En cuanto al control de plagas, la empresa cuenta con un contrato con una empresa externa para el manejo integrado de plagas. El responsable del establecimiento es el encargado de llevar a cabo el procedimiento correspondiente y documentarlo en registros adecuados. Las instalaciones de la empresa tienen protecciones contra plagas en buenas condiciones de funcionamiento, y su estructura y diseño están diseñados de manera que no permiten el acceso o refugio de plagas.

La empresa no comercializa alimentos preparados en la cocina de una vivienda particular, ni utiliza las áreas de preparación y manipulación de alimentos como vivienda particular. Además, Guanchicoco se asegura de que ningún alimento que haya sido objeto de contacto con las manos contaminadas, fluidos corporales, tales como fluidos nasales u orales, u otros medios por parte del personal que manipula los alimentos, consumidores u otras personas sea vendido.

La empresa también limita el ingreso de personas ajenas a las áreas de preparación o almacenamiento de los alimentos. Solo se permiten visitas breves y recorridos guiados que son autorizados por el propietario o administrador del establecimiento de alimentación colectiva, siempre y cuando se tomen medidas para asegurar que los alimentos, los equipos, mantelería y utensilios se protejan de la contaminación. Además, Guanchicoco cumple con la prohibición de tener animales o mascotas en el interior de los establecimientos de alimentación colectiva, a excepción de los animales de servicio, los cuales están prohibidos en las áreas de preparación de alimentos.

FRECUENCIA

N/A

REGISTROS

N/A

ANEXO

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por:
Responsable técnico	Supervisor de producción	Jefe de planta

Nota. Obtención de Evidencias de los requisitos 4 Contexto de la Organización ISO 9001: 2015

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 10 Evidencias de lista de Verificación requisito 5 Liderazgo

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-008-1
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
FICHA DE VERIFICACIÓN: LIDERAZGO		
DESCRIPCIÓN		
Conocimiento de políticas de calidad de la empresa LICORES GUANCHICOCO		
	POLITICA DE CALIDAD	Código: ANEXO-MC-04
		Versión: 1
		Remplaza a: Nuevo
		Fecha de aprobación: 1-04-2023
		Página 2 de 6
<p>En Guanchicoco, estamos comprometidos a producir licores de alta calidad y seguros para nuestros clientes. Para lograrlo, nos comprometemos a cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y a mejorar continuamente nuestros procesos para garantizar la calidad y seguridad de nuestros productos.</p> <p>Nuestra política de calidad de BPM se basa en los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las regulaciones y normativas locales e internacionales aplicables a la producción de licores. • Establecer y mantener un sistema de gestión de calidad basado en los principios de las BPM. • Proporcionar formación y capacitación continua a nuestros empleados en cuanto a las BPM y los procedimientos de control de calidad. • Realizar análisis y pruebas de calidad en todas las etapas del proceso de producción para garantizar que se cumplan las especificaciones de calidad y seguridad. • Asegurar la higiene y limpieza de todas las áreas de producción, desde la recepción de materia prima hasta el envasado y almacenamiento de los productos terminados. • Mantener registros precisos y detallados de los procesos de producción y de los resultados de las pruebas de calidad, para poder identificar áreas de mejora y garantizar la trazabilidad de los productos. • Promover la participación activa de nuestros proveedores y clientes en el cumplimiento de nuestras BPM y en la mejora continua de nuestros procesos. <p>En Guanchicoco, la calidad y seguridad de nuestros productos son nuestra máxima prioridad. Estamos comprometidos a cumplir con esta política de calidad de BPM y a trabajar de forma constante para mejorar nuestros procesos y garantizar la satisfacción de nuestros clientes."</p>		

Gerente General

Nota. Obtención de Evidencias de los requisitos 5 Liderazgo ISO 9001: 2015

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 11 Evidencias de Lista de Verificación requisito 5 Liderazgo

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-008-2
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
FICHA DE VERIFICACIÓN: LIDERAZGO		
DESCRIPCIÓN		
ROLES, RESPONSABILIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		
	DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	Código: ANEXO-MC-04
		Versión: 1
		Remplaza a: Nuevo
		Fecha de aprobación: 1-05-2021
		Página 2 de 6
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> Planificar y supervisar la producción de bienes o servicios de la empresa, estableciendo los objetivos, metas y plazos a cumplir. Coordinar los recursos humanos y materiales necesarios para cumplir con los objetivos de producción, optimizando la eficiencia y reduciendo costos. Garantizar la calidad de los productos o servicios producidos, asegurando que se cumplan con los estándares y normas establecidos por la empresa y por las regulaciones gubernamentales. Analizar el desempeño de la producción, identificar áreas de mejora y desarrollar e implementar planes de acción para mejorar la eficiencia y productividad. Colaborar con otros departamentos de la empresa, como el de ventas o el de logística, para asegurar que la producción se ajuste a las necesidades del mercado y se cumplan con los plazos establecidos. 		
JEFE DE COCINA		
<ul style="list-style-type: none"> Planificar y dirigir las operaciones de la cocina: El jefe de cocina es responsable de planificar y organizar la preparación de los licores, asegurándose de que se utilicen los ingredientes adecuados y que se cumplan los estándares de calidad y seguridad alimentaria. Supervisar y entrenar al personal: El jefe de cocina debe supervisar y entrenar al personal de la cocina para que se desempeñen eficientemente en sus funciones, asegurando que se sigan los procedimientos de trabajo y que se cumplan los plazos establecidos. Controlar el inventario y la gestión de costos: El jefe de cocina debe asegurarse de que se controle el inventario y la gestión de costos de la cocina, garantizando que se usen adecuadamente los ingredientes, se reduzca el desperdicio de alimentos y se cumplan los presupuestos establecidos. Mantener altos estándares de higiene y seguridad: El jefe de cocina es responsable de garantizar que se mantengan altos estándares de higiene y seguridad en la cocina, asegurando que se cumplan las normas y reglamentos sanitarios, se sigan los protocolos de limpieza y desinfección y se controlen los riesgos de contaminación alimentaria. 		
JEFE DE ENVASADO		

- Supervisar el proceso de envasado: el jefe de envasado es responsable de supervisar y monitorear el proceso de envasado, desde la selección de los envases hasta la colocación de las etiquetas y la carga de los paquetes en los camiones de envío.
- Garantizar el cumplimiento de las normas de calidad: el jefe de envasado debe asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad en el proceso de envasado, incluyendo el aseguramiento de la calidad del producto, el control de los procesos y la inspección final del producto terminado.
- Mantener los registros y documentación: el jefe de envasado es responsable de mantener registros precisos y actualizados de los procesos de envasado, la cantidad de producto envasado y la cantidad de envases utilizados, así como de la documentación necesaria para cumplir con las regulaciones aplicables.
- Dirigir y supervisar al personal: el jefe de envasado debe supervisar y dirigir al personal de envasado, asegurándose de que estén capacitados adecuadamente, motivados y trabajando de manera eficiente y segura.
- Identificar y resolver problemas: el jefe de envasado debe estar preparado para identificar y resolver problemas relacionados con el proceso de envasado y los productos, incluyendo la identificación de los problemas de calidad, el ajuste de los procesos y la implementación de mejoras continuas en el proceso de envasado.

ETIQUETADO Y ALMACENADO

- Responsable de etiquetar correctamente los productos o materiales según las normas y requisitos de la empresa, asegurándose de que se utilice la información correcta y que se coloque la etiqueta de manera clara y precisa.

BODEGA Y TRANSPORTE

- Control de inventario: La persona sería responsable de mantener un control preciso de los productos y materiales en la bodega, realizando recuentos periódicos y registrando cualquier entrada o salida de productos.
- Preparación de pedidos: La persona sería responsable de preparar pedidos de clientes, seleccionando los productos necesarios de la bodega y empacándolos de manera segura y eficiente para su envío.
- Recepción y descarga de productos: La persona sería responsable de recibir y descargar los productos que llegan a la bodega, asegurándose de que estén en buenas condiciones y que se registren correctamente en el sistema de inventario.
- Mantenimiento de vehículos: La persona sería responsable de realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en los vehículos de la empresa utilizados para el transporte de productos, asegurándose de que estén en buenas condiciones para asegurándose
- Coordinación de rutas de entrega: La persona sería responsable de coordinar las rutas de entrega de los productos, asegurándose de que los tiempos de entrega se cumplan y que los productos lleguen a los clientes en el tiempo y forma acordados.

RESPONSABLE TÉCNICO

- Decide la dirección técnica de los equipos, creando un programa de trabajo que incluya objetivos relacionados con las fases de edad y a las categorías, distribuyéndolos oportunamente a lo largo de la temporada.
- Establece la metodología y la línea a seguir durante los entrenamientos.

- Controla, verifica y supervisa la aplicación del programa técnico, proponiendo correcciones y mejoras.
- Coordina las actividades formativas para los entrenadores y, quizá, también, para jugadores y familiares.
- Represente a la empresa frente a órganos gubernamentales.
- Elabora y edita el documento técnico

SUPERVISOR DE CALIDAD

- Verificar el contenido de las botellas
- Almacenar contra muestra
- Verifica el cumplimiento de la resolución ARCSA-DE-2022-016-AKRG
- Verifica el cumplimiento de calidad en las botellas
- Verifica el cumplimiento de los parámetros de las materias primas e insumos

MANTENIMIENTO

- Supervisión y coordinación de actividades de mantenimiento: La persona sería responsable de supervisar y coordinar las actividades diarias de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones de la empresa, asegurándose de que se cumplan los objetivos de mantenimiento y que se utilicen de manera eficiente los recursos disponibles.
- Planificación y programación de tareas de mantenimiento: La persona sería responsable de planificar y programar las tareas de mantenimiento, identificando los recursos necesarios y coordinando el trabajo con otros departamentos de la empresa.
- Monitoreo y seguimiento del estado de los equipos e instalaciones: La persona sería responsable de monitorear el estado de los equipos e instalaciones de la empresa, identificando problemas y deficiencias en su funcionamiento y proponiendo soluciones de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Gestión del presupuesto de mantenimiento: La persona sería responsable de gestionar el presupuesto asignado para el departamento de mantenimiento, asegurándose de que se utilicen los recursos de manera eficiente y de que se logren los objetivos de mantenimiento a un costo razonable.

ADMINISTRACION Y VENTAS

1. Cumplimiento normativo: Asegurarse de que la empresa cumpla con todas las regulaciones y licencias necesarias para la producción y distribución de licores, incluyendo el cumplimiento de las leyes locales y nacionales relacionadas con la venta de alcohol.
2. Registro de producción: Llevar un registro detallado de los procesos de producción, incluyendo ingredientes utilizados, cantidades producidas, fechas y otros detalles relevantes.
3. Gestión de distribución: Ayudar en la logística para el control de vendedores y distribución, asegurando que los productos se entreguen de manera eficiente y segura a los puntos de venta o directamente a los clientes.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 12 Evidencias de Lista de Verificación de requisito 5 Liderazgo

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PAPEL DE TRABAJO

PT-008-3

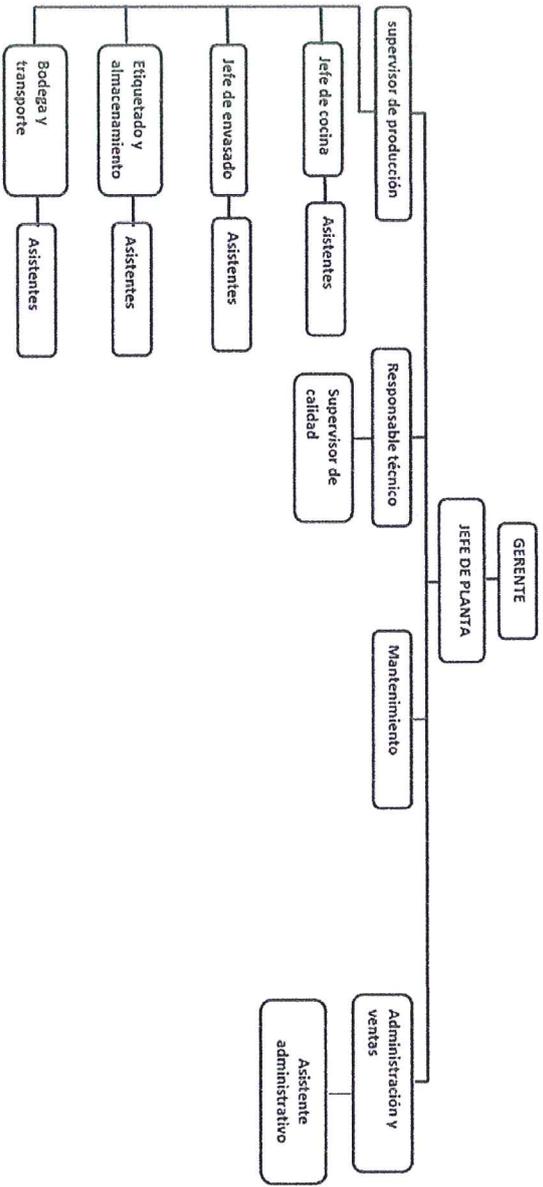
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO

PERÍODO: 2023

LISTA DE VERIFICACIÓN: LIDERAZGO

DESCRIPCIÓN

Conocimiento sobre la estructura orgánica.



Nota. Obtención de Evidencias de los requisitos 5 Liderazgo ISO 9001: 2015

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 13 Evidencias de Lista de Verificación de requisito 6 Planificación

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-009-1
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
LISTA DE VERIFICACIÓN: PLANIFICACIÓN		
DESCRIPCIÓN		
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
No existe, verificar en el PT-004 y PT005		
<i>Nota. Obtención de Evidencias de los requisitos 6 Planificación ISO 9001: 2015</i>		
Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena		
Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs		

Anexo 14 Evidencia de Lista de Verificación de requisito 7 Apoyo

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-010-1
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
LISTA DE VERIFICACIÓN: APOYO		
DESCRIPCIÓN RECURSOS Personas		
		
Infraestructura, ambiente para la operación de los procesos		
ADMINISTRACIÓN	ÁREA DE DESPACHO	



ÁREA DE COCINA



ÁREA DE ENVASADO



ÁREA DE ETIQUETADO



ÁLMACEN DE SUMINISTROS



HERRAMIENTAS Y PROD. DE MANT

BAÑOS



INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Control de Información documentada



Nota. Obtención de Evidencias de los requisitos 7 Apoyo ISO 9001: 2015

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 15 Evidencia de Lista de Verificación del requisito 8 Operación

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PT-011-1
PAPEL DE TRABAJO		
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
DESCRIPCIÓN	LISTA DE VERIFICACIÓN: OPERACIÓN	
PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		
Revisión de los requisitos de los productos.		

REGISTRO DE ENVASADO

Código: R-PG-3-1-02
 Versión: 01
 Remplaza a: Nuevo
 Fecha de aprobación: 10-05-2023

LOTE:	FECHA DE ELAB.:	TEMPERATURA DE ENVASADO	FECHA DE ENVASADO:	NOMBRE DEL PRODUCTO	CÓDIGO DEL ENVASE	OBS.:	RESP.
1-28	12 13 30 12 23	33.9°C	30 12 23	GC PRM coco	47-1872		WALTER
"	"	"	"	"	48-1508		"
"	"	"	"	"	49-1412		"
1-28	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC EXTADCO	46-2812		STEVEN
1-28	12 13 30 12 23	31.9°C	30 12 23	GC COCO HEURIA	48-1508		"
"	"	"	"	"	49-1110		"
"	"	"	"	"	49-2211		STEVEN
"	"	"	"	"	48-1508		"
"	"	"	"	"	46-2812		WALTER
1-28	12 13 30 12 23	33.6°C	30 12 23	GC CACHINO	46-2812		"
"	"	"	"	"	47-1871		"
"	"	"	"	"	50-2010		STANW
1-29	12 13 30 12 23	36.5°C	30 12 23	GC PRM coco	49-1871		WALTER
"	"	"	"	"	47-1871		"
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC FANTA COPIA	47-1871		"
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	48-1872		STEVEN
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	47-1871		"
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	47-1871		STEVEN
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	50-2812		STEVEN
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	45-1812		STEVEN
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	49-2812		STEVEN
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	47-1812		WALTER
1-29	12 13 30 12 23	33.4°C	30 12 23	GC UVA SECO	50-2012		"
1-1609	23 03 07 24	44.3°C	03 07 24	GC GROSSELLA	49-2812		WALTER
"	"	"	"	"	47-1812		"
1-29	12 13 30 12 23	33.7°C	03 07 24	GC TAHARUNDO	50-2012		"
"	"	"	"	"	45-2812		"

CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE



REGISTRO DE RECEPCION DE MATERIAS PRIMAS

Código: M-PE-11-1
 Versión: 01
 Responsable: Varios
 Fecha de implementación: 14/09/2011
 Página 1 de 1

FECHA	Proceder	Cantidad	Marca propia o externa	Lugar de almacenamiento	Número de paquetes	Resultado	Procedimiento realizado	Observaciones
03-01-2014	ATA	3 unidades	Quinta	Edificio 1000	14-0101	Final	No aplica	
-	-	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
-	Quinta	2 unidades	Tipo de	Edificio 1000	9-0101	Final	No aplica	
-	Alcator	1 unidad	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
04-01-2014	ATA	3 unidades	Quinta	Edificio 1000	14-0101	Final	No aplica	
-	-	2 unidades	Quinta	Edificio 1000	14-0101	Final	No aplica	9-0101
-	ATA I	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
-	ATA I	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
13-01-2014	Alcator	1 unidad	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
-	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
-	-	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
-	-	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
14-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
15-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
16-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
17-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
18-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
19-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
20-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
21-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
22-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
23-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
24-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
25-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
26-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
27-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
28-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
29-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	
30-01-2014	ATA	2 unidades	Alcator	Edificio 1000	1-0101	Final	No aplica	

Anexo 16 Evidencia de Lista de Verificación del requisito 8 Operación

**AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PAPEL DE TRABAJO**

PT-011-2

NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO

PERÍODO: 2023

LISTA DE VERIFICACIÓN: OPERACIÓN

**DESCRIPCIÓN
CONTROLES DE CALIDAD EN SANIDAD, UNIFORME, MANTENIMIENTO Y OTROS.
Despacho y Logística**

		REGISTRO LIMPIEZA DIARIA Y PROFUNDA																Código: IS-POES-02								
		Procedimiento Operativo Estandarizado de Saneamiento																Versión: 04								
																		Reemplaza a: 03								
																		Fecha de aprobación: 27-10-2023								
MES	AÑO:	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	
AGOSTO	2024	9	10	11	12	13	14	15	16	9	10	11	12	13	14	15	16	9	10	11	12	13	14	15	16	
AREA	ELEMENTO	LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN																RESPONSABLE				INSPECCIONADO POR				
DESPACHO Y LOGISTICA	Embalador a	X	X	X	-	X	X	X	X	Jorge	Jorge	Jorge	-	X	X	X	X	A.C	A.C	A.C	A.C	-	A.C	A.C	A.C	A.C
	Mesa de Acero	X	X	X	-	X	X	X	X	Jorge	Jorge	Jorge	-	Jorge	Jorge	Jorge	Jorge	A.C	A.C	A.C	A.C	-	A.C	A.C	A.C	A.C
	Techo de basura	X	X	X	-	X	X	X	X	Jorge	Jorge	Jorge	-	Jorge	Jorge	Jorge	Jorge	A.C	A.C	A.C	A.C	-	A.C	A.C	A.C	A.C
	Percha			X							Jorge												A.C			
	Piso	X	X	X	-	X	X	X	X	Jorge	Jorge	Jorge	-	Jorge	Jorge	Jorge	Jorge	A.C	A.C	A.C	A.C	-	A.C	A.C	A.C	A.C
	Cortina Industrial			X							Jorge												A.C			
	Paredes y palets			X							Jorge												A.C			
	Ventilador			X							Jorge												A.C			
	Puerta Enrollable			X							Jorge												A.C			

Higiene del personal

	REGISTRO DE HIGIENE DEL PERSONAL	Código: R-PG-5.4-01 Versión: 01 Reemplaza a: Nuevo Fecha de aprobación: 10-05-2023
	Procedimiento Operativo Estandarizado de Saneamiento	

Fecha:	10-07-24		
Nombre del colaborador:	BEOUCAMY		
Ítems	Cumple	No Cumple	Observaciones:
Uso correcto del uniforme	✓		
Barbas cortas	✓		
No usa aretes ni bisutería	✓		
No usa maquillaje	✓		
Uso calzado cerrado y limpio	✓		
Uso cubre cabello	✓		
Uso uñas cortas y limpias	✓		
Manos limpias	✓		
Uniforme limpio y en buen estado	✓		
Fecha:	10-07-24		
Nombre del colaborador:	ANDRES		
Ítems	Cumple	No Cumple	Observaciones:
Uso correcto del uniforme	✓		
Barbas cortas	✓		
No usa aretes ni bisutería	✓		
No usa maquillaje	✓		
Uso calzado cerrado y limpio	✓		
Uso cubre cabello	✓		
Uso uñas cortas y limpias	✓		
Manos limpias	✓		
Uniforme limpio y en buen estado	✓		

D.A.
 Verificado por:
 Responsable técnico

Registro de Mantenimiento

REGISTRO DE MANTENIMIENTO				Código: R-PG-8.4-02 Versión: 01 Reemplaza a: Nuevo Fecha de aprobación: 11-05-2023	
FECHA	EQUIPO	ACTIVIDAD	PROXIMO MANTENIMIENTO	OBSERVACIÓN	RESPONSABLE
10/05/2024	Palete	Verificar datos, valores o detalles necesarios	En un mes.	En buen estado.	Operador o personal de mantenimiento.
12/05/2024	Aires acondicionados Ceasa-mesa de administración	Mantenimiento completo.	En un año.		Técnico especializado
31-05-2024	Codificadora	Cambio de cartucho Limpieza de las superficies de la tinta.	En un mes.		Operador: Andrea Carrasco.
21-05-2024	Balanza p. Gramera	Se realiza la calibración.	Semanal y mensual.	En buen estado.	Operador: Andrea Carrasco.

D. A1
Verificado por
Responsable técnico

Nota. Obtención de Evidencia de requisito 8 Operación ISO 9001:2015

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 17 Evidencia de Lista de Verificación de requisito 9

AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PAPEL DE TRABAJO		PT-012-1
NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO		
PERÍODO: 2023		
LISTA DE VERIFICACIÓN: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
DESCRIPCIÓN		
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		
No existe, verificar PT-004 y PT-005		
Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena		
Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs		

Anexo 18 Evidencia de Lista de Verificación de requisito 10 Mejora**AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PAPEL DE TRABAJO****PT-013-1****NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO****PERÍODO: 2023****LISTA DE VERIFICACIÓN: MEJORA****DESCRIPCIÓN****NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

	INFORME DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS	Código: R-PG-87
		Versión: 1
		Remplaza a: Nuevo
		Fecha de aprobación: 01-07-2023 Página 1 de 1

I. Identificación:

Origen: Auditoria Externa (ARCSA)

CLIENTES	
<input checked="" type="checkbox"/> Quejas	Trabajo no conforme
<input type="checkbox"/> Apelaciones	Obs. personal

SGC
<input type="checkbox"/> Revisión por RT
<input type="checkbox"/> Auditoría Interna

N° NC: 2	Fecha: 03/06/2024
Área/Departamento: Ventas	
Responsable: Johanna Lima	
Tipo de NC: Técnica	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
Producto se cortó	
ANÁLISIS DE CAUSAS	
→ Ingredientes como CMC, extractos para elaborar el guanchicacu → Temperatura →	
DISPOSICIÓN (DESTINO) DEL PRODUCTO NO CONFORME	
→ Se cambio de proveedor de CMC. → Desecharlos → Se modifica las Formulas de los procesos para la elaboración	
Responsable: Andrea Carrasco	Aprobado: Verónica Pineay
No Conformidad Cerrada: SI ___ NO ___	Fecha: 03/06/24.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 19 Reunión de Cierre

**AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PAPEL DE TRABAJO**

PT-014

NOMBRE DE LA EMPRESA: LICORES GUANCHICOCO

PERÍODO: 2023

REUNIÓN DE CIERRE DE PARTES INTERESADAS.

DESCRIPCIÓN:

**"CONSULTORÍA & ASESORÍA RL"
REUNIÓN DE CIERRE**

El Carmen, 06 de diciembre del 2024

Sr. Carlos Julio Zambrano Resabala
C:10922436548-001
Gerente General de "Licores Guanchicoco"
El Carmen-Manabí.

Estimado/a

Por medio de la presente, me permito informarle que se ha programado la **reunión de cierre** correspondiente a la auditoría realizada al Sistema de Gestión de Calidad de su empresa LICORES GUANCHICOCO, con base en la norma **ISO 9001:2015**.

La reunión se llevará a cabo en día 06 de diciembre del 2024, a las 15:00 p.m en las instalaciones de la empresa auditada.

El objetivo principal de esta reunión es presentar los hallazgos identificados durante la auditoría, incluyendo las fortalezas, áreas de mejora y no conformidades. Además, se discutirán las conclusiones generales, así como los pasos siguientes requeridos para el cierre del proceso.

Se recomienda la asistencia de:

1. Miembros clave del equipo responsable del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Representantes de la alta dirección.
3. Otros colaboradores involucrados en el proceso auditado, según sea necesario.

Agradecemos de antemano su participación y el compromiso demostrado durante la auditoría. Su colaboración ha sido clave para llevar a cabo este proceso de manera efectiva.

Atentamente,

Rosa Lima
Auditor responsable
135162086.7
linas@nchezrosta@gmail.com



FOTOGRAFÍA:



Nota. Reunión de Apertura de Auditoría con el Gerente General de la empresa Licores Guanchicoco.

Auditor responsable: Lima Sánchez Rosa Lorena

Revisado Por: Ing. Patricio Cadena Silva, Mgs

Anexo 20 Certificado de Aceptación



Comisión Académica

El Carmen, 29 de enero de 2024

Oficio No.- 022 -CA-TACL

Ingeniera
VERONICA ELIZABETH PINCAY CEVALLOS
Gerente Empresa Licores Guanchicoco
Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo y éxitos en sus labores, por medio del presente solicito de la manera más comedida su autorización para que la estudiante: **LIMA SÁNCHEZ ROSA LORENA** con CI. 1351620867 de Octavo Nivel de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, realice el Trabajo de Titulación dentro de la Institución que usted acertadamente dirige, en el cual se realizarán actividades de investigación (Aplicación de Instrumentos) correspondiente al Trabajo Integración Curricular, teniendo acceso a su información financiera, con fines de titulación.

Agradeciendo su atención y seguro de contar con una respuesta favorable a la presente solicitud, me suscribo a usted con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Ec. Tito Cedeño Llor, Mg.
PRESIDENTE COMISIÓN ACADÉMICA
Uleam Extensión El Carmen




ELABORADO POR: Ing. María Fernanda Pinargote Salvatierra, Mg.

f.elcarmen@uleam.edu.ec
05-2660-695
AV. 3 de Julio y Carlos Alberto Aray
www.uleam.edu.ec