

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

“PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN UN SISTEMA  
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL ÁREA FINANCIERA –  
ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA GUATEMALTECA EXPORTADORA DE  
AJONJOLÍ”

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

JORGE LEONEL JUÁREZ JUÁREZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, JULIO 2013

HONORABLES MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1°	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal 2°	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal 3°	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4°	P. C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal 5°	P. C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Área de Matemática – Estadística	Lic. Domitila López y López
Área de Contabilidad	Lic. Alfonso Mardoqueo Lima Cruz
Área de Auditoría	Lic. Jorge Augusto Román García

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. Luis Oscar De La Rosa
Examinador	Lic. Roberto Salazar Casiano

Guatemala, 26 de febrero de 2013

Licenciado

José Rolando Secaída Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Ciudad Universitaria, zona 12, Guatemala

Estimado licenciado Secaída:

Respetuosamente tengo el agrado de informar a usted que he concluido el proceso de revisión del trabajo de tesis elaborado por el alumno **Jorge Leonel Juárez Juárez**, denominado **"Participación del Contador Público y Auditor en un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en el Área Financiera – Administrativa de una Empresa Guatemalteca Exportadora de Ajonjolí"**, el que ha completado todos los requisitos básicos que una investigación requiere.

Por lo tanto, extiendo el presente dictamen para que el trabajo sea sometido a revisión y el alumno al proceso de examen privado de tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de licenciado.

Aprovecho la ocasión para suscribirme del Señor Decano, con muestras de mi alta consideración y respeto.



Lic. Pedro Amón Acevedo Oliva

Contador Público y Auditor

Colegiado 7,147

Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores

Y Administradores de Empresas

Guatemala



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTISIETE DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 11-2013 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 13 de agosto de 2013, se conoció el Acta AUDITORIA 132-2013 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 29 de mayo de 2013 y el trabajo de Tesis denominado: "PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 EN EL ÁREA FINANCIERA-ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA GUATEMALTECA EXPORTADORA DE AJONJOLI", que para su graduación profesional presentó el estudiante **JORGE LEONEL JUÁREZ JUÁREZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Smp.

*Ingrid*  
MORALES

## ACTO QUE DEDICO

A DIOS	Con fe y gratitud por sus bendiciones.
A MI PATRIA	Guatemala, tierra bendita llena de oportunidades.
A MI PADRE	Jesús Juárez Puac hombre que admiro y vive en mi recuerdo.
A MI MADRE	Clemencia Juárez Ramírez, con amor y gratitud por su esfuerzo y apoyo.
A MI ESPOSA	Mariela Córdova, por estar a mi lado compartiendo con amor anhelos, esperanzas y logros.
A MIS HIJAS	Cristina, Isabel y Ariana, han sido un gran ejemplo de constancia y dedicación.
A MIS HERMANOS	Lucía, Gabriel, Bernal y Griselda, con gratitud por el respeto y apoyo que siempre me han brindado.
A MI ASESOR	Lic. Pedro Antonio Acevedo Oliva, agradecimiento por su apoyo.
EN ESPECIAL A	Lic. Julio García Dávila, por su gran apoyo y amistad.
A	La Universidad de San Carlos de Guatemala, por la formación profesional brindada.

## ÍNDICE

	Página
Introducción	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>Empresas exportadoras de ajonjolí en Guatemala</b>	
1.1	Generalidades 1
1.2	Descripción del producto ajonjolí 2
1.2.1	Orígenes, forma y cultura 2
1.2.2	Descripción y composición nutricional 2
1.3	Estructura organizacional de una empresa exportadora de ajonjolí 3
1.4	Descripción del proceso productivo 5
1.5	Reglamentación aplicable a las empresas exportadoras de ajonjolí 9
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>Aspectos generales de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO</b>	
2.1	Sistemas de gestión de la calidad 10
2.2	Reseña histórica de los sistemas de gestión de la calidad 12
2.3	Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario 14
2.3.1	Objeto y campo de aplicación 16
2.3.2	Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad 16
2.3.3	Términos y definiciones 18
2.3.4	Anexo A: Metodología utilizada en el desarrollo del vocabulario 20
2.4	Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad-requisitos 20
2.4.1	Objeto y campo de aplicación 21
2.4.2	Referencias normativas 22
2.4.3	Términos y definiciones 22
2.4.4	Sistema de gestión de la calidad 22
2.4.5	Responsabilidad de la dirección 23
2.4.6	Gestión de los recursos 24
2.4.7	Realización del producto 25
2.4.8	Medición, análisis y mejora 25
2.5	Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental 26
2.5.1	Auditoría 28
2.5.2	Criterios de auditoría 29
2.5.3	Evidencias de la auditoría 29
2.5.4	Hallazgos de la auditoría 29
2.5.5	Auditado 29
2.5.6	Auditor 29
2.5.7	Programa de auditoría 29
2.5.8	Plan de auditoría 29
2.5.9	Alcance de la auditoría 29

### **CAPÍTULO III**

#### **Información financiera – administrativa**

3.1	Definición y utilización de la información financiera	37
3.2	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	38
3.3	Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)	38
3.4	Estados Financieros	39
3.5	Administración y proceso administrativo	43

### **CAPÍTULO IV**

#### **Participación del Contador Público y Auditor en un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en el Área Financiera-Administrativa de una Empresa Guatemalteca Exportadora de Ajonjolí (Caso Práctico)**

4.1	Generalidades del sistema de gestión de calidad de la unidad sujeta a estudio	45
4.2	Manual de la calidad	45
4.2.1	Alcance del sistema de gestión de la calidad	46
4.2.2	Procedimientos documentados	46
4.2.3	Interrelación entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	47
4.2.4	Interrelación del proceso de administración y finanzas	48
4.3	Procedimiento de administración y finanzas	53
4.4	Procedimiento de presupuestos	58
4.5	Procedimiento de pago de impuestos	64
4.6	Procedimiento de pago de obligaciones y prestaciones laborales	69
4.7	Procedimiento de control de documentos y registros	74
4.8	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	82
4.9	Participación del Contador Público y Auditor en los procesos de apoyo dentro del sistema de gestión de la calidad	86
4.10	Participación del Contador Público y Auditor en la auditoría del sistema de gestión de la calidad	87
4.10.1	Plan general de auditorías	95
4.10.2	Plan individual de auditoría	96
4.10.3	Programa individual de auditoría	98
4.10.4	Listas de chequeo	99
4.10.5	Informe de auditoría interna	112
	Conclusiones	126
	Recomendaciones	128
	Referencias bibliográficas	129

## **Introducción**

Los sistemas de gestión de la calidad bajo las directrices de la serie de las Normas ISO, constituyen una herramienta importante para la estandarización de aspectos técnicos relacionados con los procesos de producción o prestación de servicios de una empresa, que necesita garantizar a sus clientes, que cuenta con la capacidad de producir conforme a sus necesidades, requisitos y bajo estándares de normas reconocidas internacionalmente.

Las empresas de países en vías de desarrollo, buscan a través de la certificación ISO 9001:2008 una ventaja competitiva al aplicar la mejora continua, para participar en mercados de constante desarrollo tecnológico y globalizado.

Las empresas exportadoras de ajonjolí, al aplicar un sistema de gestión de calidad, han tomado la decisión estratégica de utilizar en sus operaciones, un enfoque de procesos que se interrelacionan e interactúan en forma permanente.

El proceso de administración y finanzas, integrado en un sistema de gestión de calidad, proporciona información a la gerencia, útil en la planeación y control, que le permite cumplir con la responsabilidad de proporcionar los recursos para operar con eficacia y cumplir con la reglamentación que le es aplicable.

El presente trabajo trata sobre la importancia de la actividad profesional del Contador Público y Auditor en el proceso de administración y finanzas dentro de un sistema que se encuentra implementado y certificado.

En el capítulo I, se presentan aspectos generales del ajonjolí, de las empresas exportadoras de este producto, de su estructura organizacional así como la descripción de los procesos productivos que desarrollan y de los aspectos legales que se aplican a sus operaciones.

En el capítulo II, se trata lo relacionado a los sistemas de gestión de la calidad, una breve historia de su desarrollo, así como el contenido más importante de las normas ISO 9000, 9001 y 19011, esta última se refiere a la auditoría de los sistemas de gestión de calidad.

El capítulo III, trata sobre la información contable y financiera que genera el proceso de administración y finanzas, a la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades. Además se hace referencia a definiciones relacionadas con la administración y el proceso administrativo.

El capítulo IV constituye el desarrollo del caso práctico del presente trabajo y se muestra la documentación que se relaciona con el proceso de administración y finanzas, su interrelación con los otros procesos del sistema y la documentación básica en el trabajo de una auditoría interna al sistema de gestión de la calidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones a las que se han llegado y las recomendaciones que se plantean, como resultado de la investigación realizada.

## CAPÍTULO I

### Empresas exportadoras de ajonjolí en Guatemala

#### 1.1 Generalidades

La producción mundial de ajonjolí ha tenido un comportamiento estable en los últimos años. El 70% de la producción mundial se destina a la elaboración de aceites y harinas, la industria alimenticia es el principal segmento de mercado. La producción mundial ha tenido un crecimiento promedio del 9% en los últimos años. “Los principales productores mundiales de ajonjolí son India, China, Myanmar y Sudán; que acumulan el 70% de la producción mundial. En el caso de México y Centro América, la participación en la producción es de 0.7% y 1.5% respectivamente”. (13).

El principal exportador mundial es India, además de ser el principal productor, pero gran parte de su producción se destina al mercado local, seguido de China y Sudán. Estos países representan el 57.6% de las exportaciones totales, también están Etiopía (8.9%), los Países Bajos (6.6%), Myanmar (4.6%), Guatemala (3.1%) y México (2.4%). Los países centroamericanos representan 3.7% del total de las exportaciones mundiales, en el que destaca Guatemala seguido de Honduras (0.3%) y Nicaragua (0.2%), éstos son importantes abastecedores del mercado norteamericano y europeo. Mientras los países como Myanmar y Sudán son principales suministradores de los mercados europeos.

“Los mayores importadores son Japón, Corea, China, Turquía, Estonia y los Países Bajos, que demandan en conjunto 55% del total. Para Centroamérica, las importaciones no son significativas (0.6% del total), destacándose Guatemala como el mayor importador centroamericano, demandando 66% de las importaciones centroamericanas y 0.4% de las importaciones totales mundiales”. (13).

Guatemala y Nicaragua son los principales productores en Centro América.

La forma más común de adquirir y consumir el sésamo o ajonjolí es en forma de semillas. Éstas pueden estar ya incluidas en productos como el pan tostado o bien pueden añadirse a una gran variedad de platos. Otro de los modos más frecuentes de encontrarle es en aceite. El ajonjolí por sus propiedades y calidad de aceite es una

excelente alternativa al uso de aceites sintéticos, los cuales tienden a ser sustituidos por aceites naturales sobre todo en el sector de comidas rápidas.

Para la comercialización, el color es el principal diferenciador de la calidad. El color blanco recibe el mejor precio que los colores mezclados. En el mundo se considera que Centro América tiene la mejor calidad, especialmente Guatemala.

Los estándares de calidad son típicos de las semillas y nueces, donde influyen factores como humedad, tamaño, residuos y otros.

## 1.2 Descripción del producto ajonjolí

### 1.2.1 Orígenes, forma y cultura

“El origen del ajonjolí es incierto pero se cree que se originó en Etiopia, África, de donde posteriormente se propago a China, Japón e India. En la tumba de Ramsés III, del siglo XIII A.C., puede verse como los egipcios la añadían a la masa de pan”. (16).

Los dos nombres que tiene en español proceden del árabe: sésamo de *simsim* y ajonjolí de al-ýulýulán, pronunciado al-ýulýulín en árabe andalusí debido al fenómeno fonético llamado imala (efecto fonético de la pronunciación del idioma árabe en algunos lugares de España). La palabra al-ýulýulán alude al repinquetteo de las semillas maduras dentro de la cápsula.

### 1.2.2 Descripción y composición nutricional

Es una planta que se desarrolla en Guatemala una vez al año, que crece de 50 a 150 centímetros de alto, con hojas opuestas de 4 a 14 centímetros con un margen entero. Las flores son tubulares, de color blanco a morado de 3 a 5 centímetros de largo. Sus frutos son cápsulas que contienen varias semillas aplanadas de 2 a 5 milímetros de largo con color marrón, aunque hay blancas, rojas y negras según la variedad.

“El ajonjolí se adapta a alturas entre 0 y 600 metros sobre el nivel del mar. Es resistente a la sequía y prefiere una atmósfera seca. La temperatura mínima y máxima para el cultivo es de 20° C y 38° C. Prefiere suelos francos o franco arenoso con buen drenaje. La precipitación pluvial requerida es entre 400 y 500 milímetros. El ciclo vegetativo puede variar entre 90 y 150 días”. (16).

“Poseen una cantidad elevada de proteínas, además de ser ricas en metionina, un

aminoácido esencial. Las grasas que contienen son ‘grasas buenas’, es decir, grasas insaturadas, lo que junto a su contenido de lecitina convierte a las semillas de sésamo en un alimento que contribuye a reducir los niveles de colesterol sanguíneo. Igualmente son destacables sus muy altos niveles de calcio (que interviene en la formación de huesos y dientes), hierro (que desempeña numerosas e importantes funciones en el organismo), así como de zinc (mineral que participa el metabolismo de los hidratos de carbono, las grasas y las proteínas e incluso previene la impotencia masculina)”. (16).

El aceite de ajonjolí es el de mejor calidad que el resto de las oleaginosas (plantas con altos contenidos de grasas), manteniendo la durabilidad de los alimentos. Esto es importante considerando la sustitución actual que hay por aceites beneficiosos para la salud.

### 1.3 Estructura organizacional de una empresa exportadora de ajonjolí

“La administración puede definirse como el proceso de fijar las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales y el capital”. (12:1-2).

“Estructura es la coordinación de una serie de partes o elementos, dispuestos en cierto orden y con determinadas relaciones entre ellos. Esta ordenación ha de ser relativamente duradera. En la organización es la suma de los modos en que ésta divide su trabajo en distintas tareas y el mecanismo a través de los cuales consigue la coordinación entre ellas. Es un modelo relativamente estable, todo lo relativo a relaciones, actividades, derechos y obligaciones, que es preciso fijar mediante reglas y ordenanzas”. (15).

“Se denomina estructura organizacional a la distribución de líneas de responsabilidad dentro de una organización”. (6:197).

“La actividad de organización depende de los planes de la empresa. Consiste en a) la subdivisión de una empresa en unidades de trabajo manejables (es decir, divisiones y departamentos), b) la asignación o delegación de responsabilidades administrativas y c) la definición del lugar de las decisiones. Normalmente, a esto se le denomina organizar o desarrollar una estructura organizacional”. (12:12).

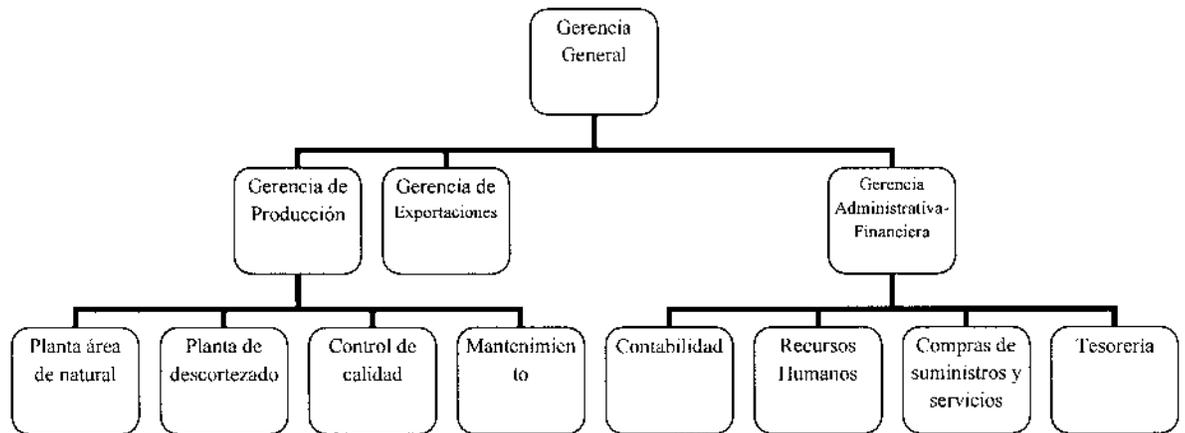
A la organización empresarial corresponde el proceso de organización de los recursos (humanos, financieros y materiales) de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos descados, son muchos los modelos o estilos de organización que se pueden encontrar.

Según los registros de la gremial de exportadoras de Guatemala, las empresas exportadoras de ajonjolí, generalmente se organizan como personas jurídicas en forma de sociedades.

La composición orgánica o departamental de estas empresas, tendrá la influencia de factores como el tamaño de sus operaciones, capacidad instalada y tecnología utilizada, y productos que procesa y comercializa adicional al ajonjolí. Aún considerando estos factores, hay actividades que se deben realizar, pudiendo generalizar las siguientes divisiones:

- Gerencia general y de comercialización
- Área de producción
  - Planta de área natural
  - Planta de descortezado
  - Control de calidad
  - Mantenimiento
- Gerencia administrativa – financiera
  - Contabilidad
  - Asistente de recursos humanos
  - Encargado de compra de suministros
  - Tesorería
- Gerencia de exportaciones

A continuación se presenta el organigrama básico de una empresa exportadora de ajonjolí.



**Figura 1. Organigrama de una Empresa Exportadora de Ajonjolí**

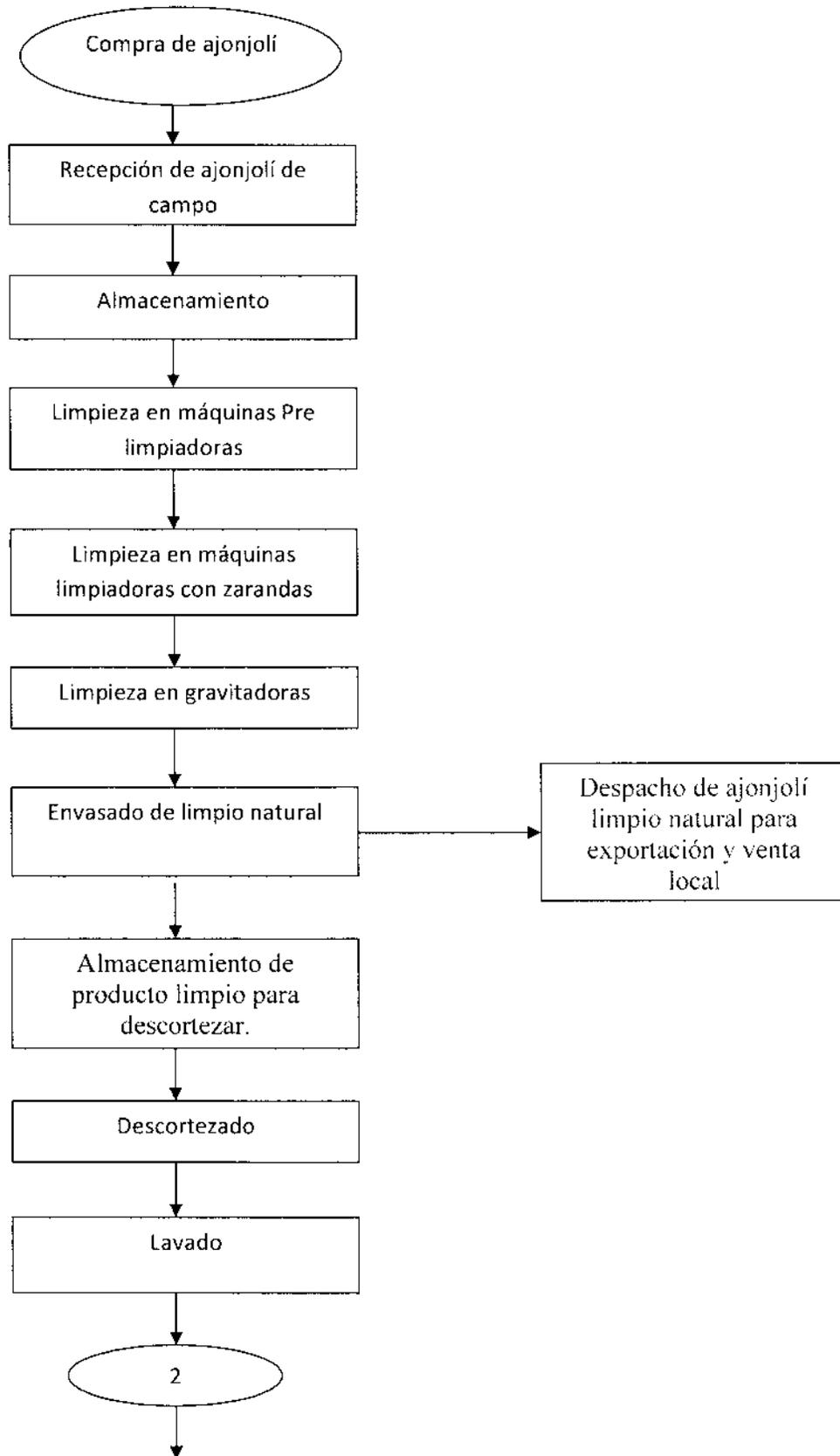
Fuente: Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Proexport.

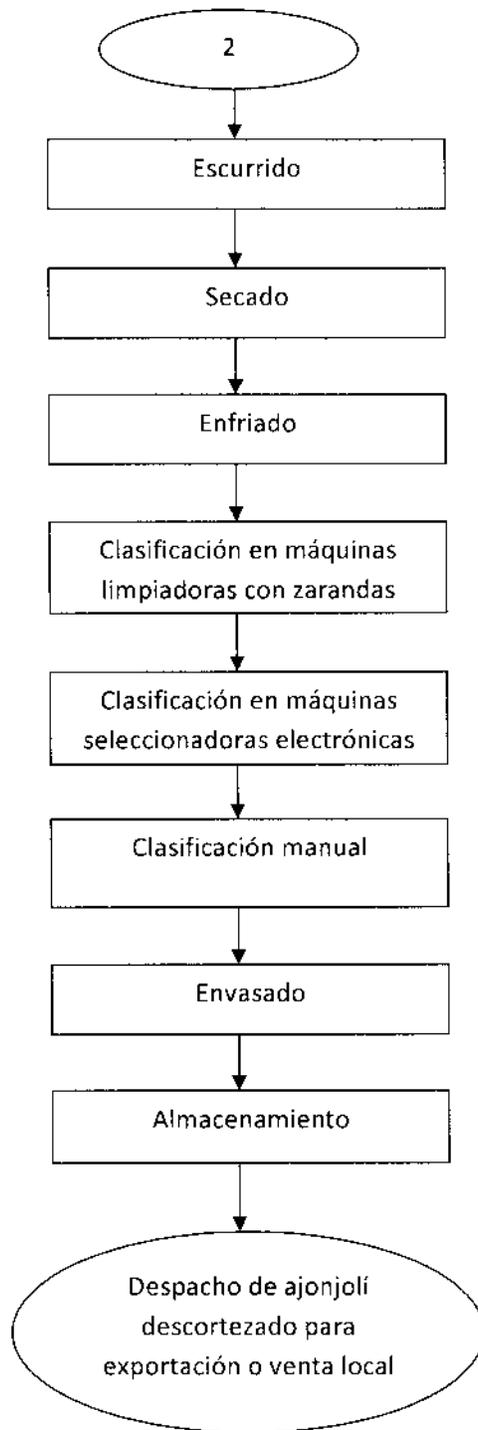
#### 1.4. Descripción del proceso productivo

Las empresas exportadoras que desarrollan un proceso de transformación del ajonjolí, deberán realizar tres procesos que son necesarios para la comercialización del producto, y que se describen a continuación:

- Proceso de limpieza de ajonjolí: Se realiza en la planta de área de natural y consiste en extraer a la materia prima las impurezas como tierra, basura y otros elementos. Este proceso da como resultado ajonjolí natural limpio.
- Proceso de descortezado de ajonjolí: Se realiza en la planta de descortezado y consiste en lavar la semilla y extraerle la corteza para dejar únicamente la almendra. Este proceso puede realizarse en forma mecánica o química.
- Proceso de producción de aceite de ajonjolí: consiste en extraer de la semilla de ajonjolí el contenido de aceite.

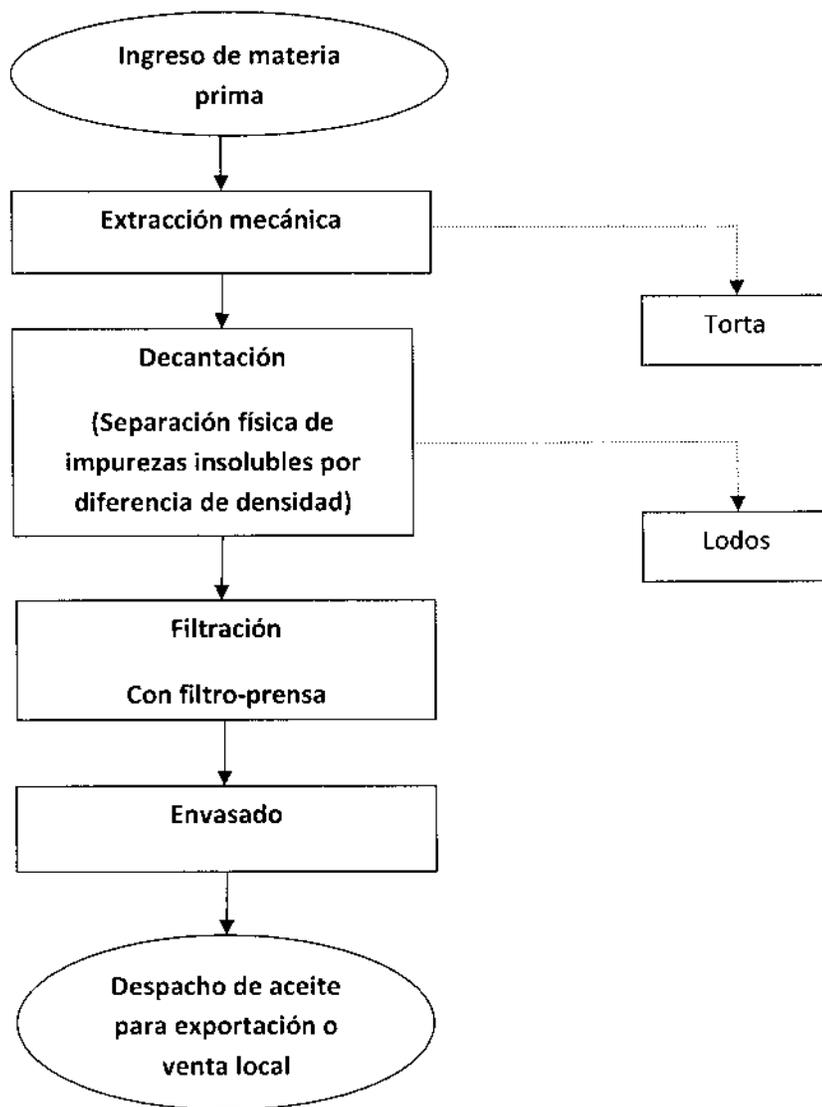
A continuación se presentan los diagramas del proceso de limpieza y descortezado y del proceso de extracción de aceite de ajonjolí.





**Figura 2. Diagrama de Flujo del Proceso de Limpieza y Descortezado de Ajonjolí**

Fuente: Documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa Proexport.



**Figura 3. Diagrama de Flujo de la Extracción de Aceite de Ajonjolí**

Fuente: Documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa Proexport.

#### Descripción del Proceso de Extracción de Aceite de Ajonjolí

Ingreso de materia prima: Se ingresa ajonjolí manchado, subproductos de descortezado vano y aspirado para el proceso de producción.

Extracción mecánica máquina Expeller (exprimidora): Se prensa la semilla para extraer el aceite.

Torta: Después de extraer el aceite queda el bagazo o torta de la semilla de ajonjolí.

Decantación: Se reposa el aceite y se espera una semana para que asciendan las impurezas y extraer el aceite puro para que al final quede el llamado lodo de las impurezas.

Filtración de aceite: La filtración se hace por medio de una máquina de placas con filtros de papel especial, la cual elimina la impureza fina y queda el aceite crudo para exportar.

Envasado: Se llenan los toneles para su exportación.

#### 1.5 Reglamentación aplicable a las empresas exportadoras de ajonjolí

Las empresas exportadoras en Guatemala, pueden ser constituidas como empresas individuales o sociedades mercantiles, y su actividad dentro del tráfico mercantil, deberá dar cumplimiento a lo que establece La Constitución Política de la República de Guatemala; El Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República; el Código Civil Decreto Ley 106 en los casos aplicables; la Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto No. 27-92 y su reglamento; Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008 del Congreso de la República; El Código Tributario Decreto No. 6-91; Código Procesal Civil y Mercantil Decreto Ley 107; la Ley y Reglamento de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos Decreto Ley 37-92 del Congreso de la República. A partir de marzo 2012 la Ley de Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y El Combate a la Defraudación y el Contrabando Decreto 4-2012 del Congreso de la República y del 01 de Enero de 2013 Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012 del Congreso de la República, la cual derogó a la Ley del Impuesto Sobre La Renta Decreto 26-92 del Congreso de la República.

## CAPÍTULO II

### Aspectos generales de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO

#### 2.1 Sistemas de gestión de la calidad

La palabra ISO significa Organización Internacional de Normalización por sus siglas en inglés (International Standard Organization).

Un sistema de gestión de la calidad es la manera en que la organización dirige y controla aquellas actividades empresariales que están asociadas con la calidad.

La Norma ISO 9000:2005 define el sistema de gestión de la calidad de la siguiente manera: “Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos; para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”. (2:15).

El sistema de gestión de la calidad posee los siguientes elementos:

- Estructura organizativa
- Se debe añadir la planificación, los procesos, los recursos y la documentación.

Todo esto enfocado a alcanzar los objetivos de la calidad de productos y servicios capaces de satisfacer las necesidades de los clientes.

El sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 tiene dos objetivos fundamentales:

- Lograr el aseguramiento de la calidad del producto.
- Aumentar la satisfacción del cliente.

No debe confundirse el término de normas de calidad del producto o servicio con el concepto de gestión de la calidad.

Los sistemas de gestión de la calidad no deben resultar en papeleo excesivo o burocracia, considerado que todas las empresas ya disponen de una estructura de gestión y que debe ser la base del sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de la calidad es el que se ha elaborado con base en la familia de las normas ISO 9000.

Dentro de las principales razones para tener un sistema de gestión de calidad, se puede mencionar las siguientes:

- Algunos clientes buscan la confianza que puede proporcionar una empresa respaldada por un sistema de gestión de la calidad con reconocimiento internacional.
- Le mejora del desempeño y la productividad de su empresa.
- Hacer hincapié en los objetivos de su empresa y en lo que esperan sus clientes.
- El logro y mantenimiento de la calidad de sus productos y servicios, a fin de satisfacer las exigencias y las necesidades implícitas de sus clientes.
- La confianza de que la calidad que se persigue se alcanza y se mantiene.
- Facilitar pruebas a los clientes y posibles clientes de lo que su organización puede hacer por ellos.
- Abrir nuevas oportunidades de mercado o conservar la cuota de mercado.
- Tener la oportunidad de competir en pie de igualdad con otras organizaciones.
- Obtener la certificación.

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño e implementación están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en este entorno y los riesgos asociados con este entorno,
- b) Sus necesidades cambiantes,
- c) Sus objetivos particulares,
- d) Los productos que proporciona,
- e) Los procesos que emplea,
- f) Su tamaño y la estructura de la organización”. (7:vi)

El objetivo de un sistema de gestión de la calidad es el de transmitir a sus clientes la confianza de que su producto es de un estándar de calidad requerida. Ello exige que la organización demuestre su capacidad para cumplir los requisitos de sus clientes y cualesquiera otros asociados a los de carácter reglamentario. Los documentos que muestren que su rendimiento en el pasado ha sido óptimo pueden transmitir a posibles clientes un alto nivel de confianza en su capacidad.

Un sistema de gestión de la calidad, por sí mismo, no conducirá forzosamente a una mejora de los procesos de trabajo o de la calidad del producto o servicio ni

solucionará todos los problemas, pues es un medio para facilitar la adopción de un enfoque más sistemático en vista de los objetivos de su actividad.

El requisito de la norma ISO 9001:2008 que se refiere a la mejora continua, sirve para cerciorarse que se vayan logrando mejoras sustentables.

La aplicación de las normas ISO, no tiene como finalidad el imponer una forma nueva de dirigir la empresa, por lo que inicialmente se debe examinar lo que se está haciendo actualmente y que documentación existe ya. Muchas veces solo se hace necesario modificaciones de poca importancia para reordenar la práctica actual con los requerimientos de la norma ISO.

## 2.2 Reseña histórica de los sistemas de gestión de la calidad

Los sistemas de gestión se originan al final de la década de los 70's e inicio de los 80's, teniendo como principal causa la pérdida de competitividad de las empresas en Estados Unidos de América.

“La historia de la normativa de calidad se remonta a los Estados Unidos, más precisamente en épocas de la Segunda Guerra Mundial. La ausencia de controles en procesos y productos de carácter bélico hicieron de esta casi una necesidad. A través de la OTAN, se empezó a expandir por Europa, donde las Fuerzas Armadas Británicas, también adoptaron el modelo de normativa para sus productos. En ese momento, el concepto de calidad hacía referencia a “conformidad” más que a “mejora continua” como se conoce hoy día”. (14).

“Mientras tanto en los Estados Unidos de América, el ejército adoptó la normativa MIL-Q-9858 para sus proveedores y a este le siguieron la Administración Nacional Aeronáutica y la Espacial más conocida como NASA”. (14).

En Europa, el problema surgió cuando las organizaciones comenzaron a exigir a sus proveedores la certificación de sus productos, se creó una diversidad tan grande que era imposible satisfacer a todos los sectores interesados, fue entonces cuando el British Standard tomó cartas en el asunto y creó en 1979 la BS-5750, antepasado más cercana a la ISO 9001. La BS-5750 fue tan eficaz que en 1987, cuando se lanzó la primer ISO 9001, fue tomada prácticamente sin hacer cambios.

A raíz de lo anterior, surgen las iniciativas de gobiernos y empresas para fomentar la

calidad, desarrollando modelos de referencia que ayuden a las empresas a implementar los sistemas de gestión de la calidad. Los principales acontecimientos que se relacionan con el desarrollo histórico de la Norma ISO, se pueden resumir de la siguiente manera:

“1946 Nace con sede de Ginebra, Suiza, y se forma con la finalidad de elaborar normas internacionales de productos”. (1:3).

“1947 se crea la Organización Internacional de Normalización (International Standard Organization), como organismo encargado de coordinar y unificar las normas industriales”. (1:3).

“1979 se realizan publicaciones de las normativas británicas BS-5750 sobre Sistemas de Calidad, que son base de la ISO 9000”. (1:3).

“1979 se integra el Comité Técnico (TC-176) para elaborar normas internacionales sobre Sistemas de Calidad, con sede en Canadá. (1:4).

1986 El TC-176 publica la norma ISO 8402: que corresponde al vocabulario a utilizar en el Sistema de Gestión”. (1:4).

“1987 ISO integra no sólo las normas de los diferentes organismos, sino incluso las de todos los países, para establecer un sistema normalizado de gestión de calidad (Normas ISO 9000) cuya práctica pudieran exigir todos los clientes a sus suministradores”. (1:4).

1987 se publica la ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004.

1992 Adopción formal de ISO 9000 por las empresas pertenecientes a la Comunidad Europea.

En 1994 se realiza la primera revisión de la norma ISO 9000 (ISO 9000:1994), y en el año 2000 la segunda revisión.

2002 La norma ISO 19011:2002 (Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad y/o de Gestión Ambiental) se publica en el segundo semestre.

Las normas ISO tienen por objetivos, establecer directrices mediante las cuales la organización puede lograr un nivel determinado de calidad de un producto o servicio, y mejorarlo a lo largo del tiempo; proporcionar a la dirección evidencia de que se obtiene un determinado nivel de calidad y proporcionar a los clientes

evidencia de que el producto o servicio tienen la calidad deseada, concertada o contratada. La aplicación de las normas ISO permiten estructurar la organización, definir y desarrollar procesos, asegurar producto con unas características; demostración ante clientes y otras organizaciones de la capacidad de la empresa; acceder a nuevas oportunidades de mercado y competir con empresas de mayor tamaño y con más recursos.

### 2.3 Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario

La norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad, es la que proporciona los fundamentos y vocabulario de los sistemas de gestión de calidad ISO. Esta norma proporciona además generalidades y principios de gestión de la calidad. A continuación se hará referencia a definiciones generales, que son de importancia para la comprensión de las normas ISO.

En la parte introductoria, hace referencia a las generalidades de la Norma ISO 9000 y establece los principios de gestión de la calidad.

#### Generalidades

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para elaborar productos que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean aplicables, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

- La Norma ISO 14001 que se refiere a los sistemas de gestión ambiental y define los estándares de ecología para entidades que manejan productos nocivos para el medio ambiente.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.
- La Norma ISO 22000 que se refiere a los sistemas de gestión en materia de seguridad alimentaria.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

“La norma ISO 9000 identifica ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000”. (3:6).

La Norma ISO 9000:2005 está estructurada de la siguiente forma:

#### 2.3.1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Un aspecto importante es que la aplicación está enfocada a todo tipo de organizaciones que buscan ventajas competitivas con la aplicación de esta norma, así como personas interesadas en la comprensión de los sistemas de gestión de la calidad bajo la normas ISO.

#### 2.3.2 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad

“Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes”. (3:6).

“Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente”. (3:6).

“Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la norma ISO 9001. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos”. (2:8).

El enfoque basado en procesos es fundamental para los sistemas de gestión de la calidad, considerando como proceso cualquier actividad o conjunto de actividades, que utilizan recursos para transformar elementos de entrada en resultados.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. “La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”. (2:9).

La documentación de los sistemas de gestión de la calidad es importante y considera que la documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción.

“Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad”. (2:11).

Los sistemas de gestión de la calidad consideran los procesos de evaluación de sí mismos, teniendo las siguientes herramientas: auditorías, revisiones y autoevaluaciones.

Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se ha alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

“Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la convivencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y

a la política de la calidad”. (2:12).

“La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia”. (2:12).

Dentro del sistema de gestión de la calidad se debe plantear la mejora continua y permanente.

“El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas”. (2:13)

### 2.3.3 Términos y definiciones

Los términos y definiciones de la Norma ISO 9000, se utilizan en todas las normas de la familia ISO 9000. Estos términos y definiciones son relativos a la calidad; a la gestión; a la organización; a los procesos y los productos; a las características; a la conformidad; a la documentación.

Todos los términos contenidos en esta norma, son importantes en la comprensión del sistema de gestión de la calidad. Se hará referencia a algunos términos a continuación:

“Calidad: Grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”. (2:14).

“Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”. (2:15).

“Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión (conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos) para dirigir y controlar una organización (conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones) , con respecto a la calidad (grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida,

generalmente implícita u obligatoria)". (2:15).

"Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización (conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones) relativa a la calidad (grado en el que un conjunto de características, rasgo diferenciador, inherente que cumple con los requisitos, necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria), tal como se expresan formalmente por la alta dirección (persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización)". (2:15).

"Objetivos de la calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad (grado en el que un conjunto de características, rasgo diferenciador, inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)". (2:16).

"Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)". (2:16).

"Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones". (2:16).

"Cliente: Organización (conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones) o persona que recibe un producto". (2:17).

"Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados". (2:17).

"Producto: Resultado de un proceso". (2:17).

"Trazabilidad: Capacidad de seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración". (2:19).

"Conformidad: Cumplimiento de un requisito". (2:19).

"No conformidad: Incumplimiento de un requisito". (2:19).

"Información: Datos que poseen significado". (2:21).

"Documentos: Información (datos que poseen significado) y su medio de soporte". (2:21).

“Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas”. (2:21).

“Evidencia objetiva: Datos que respalda la existencia o veracidad de algo”. (2:21).

“Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos”. (2:22).

“Competencia: (Auditoría) Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades”. (2:23).

#### 2.3.4 Anexo A: Metodología utilizada en el desarrollo del vocabulario

La Norma ISO 9000:2005 hace referencia a la universalidad de aplicación de la familia de Normas ISO 9000, y del empleo de:

- Una descripción técnica pero sin la utilización de lenguaje técnico, y
- Un vocabulario coherente y armonizado que sea de fácil comprensión por todos los usuarios potenciales de las normas de sistemas de gestión de la calidad.

“Los conceptos no son independientes entre sí, y un requisito previo para tener un vocabulario coherente es el análisis de las relaciones entre los conceptos en el campo de los sistemas de gestión de la calidad y su disposición en sistemas de conceptos. Para el desarrollo del vocabulario de este documento se utilizó un análisis de este tipo”. (2:25).

#### 2.4 Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – requisitos

La Norma ISO 9001:2008 es la que proporciona los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad, de tal manera que la certificación del sistema, se logra a través del cumplimiento de esta norma internacional.

La norma ISO 9001 está estructurada de la siguiente manera: la parte introductoria, los requisitos del sistema, el anexo A de la norma, que contiene la correspondencia entre la Norma ISO 9001 y la Norma ISO 14001, el anexo B de la norma, que contiene los cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y Norma ISO 9001:2008.

A continuación se presenta los aspectos generales que permiten comprender la

naturaleza y aplicación de esta norma internacional.

- Introducción

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación”.  
(7:vi).

El enfoque basado en procesos es importante para esta Norma, ya que implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

- Sistemas de gestión de calidad – Requisitos

Este apartado de la Norma establece los requisitos del sistema de gestión de la calidad. La estructura y las generalidades de cada punto son las siguientes:

2.4.1 Objeto y campo de aplicación

“Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la

conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado”. (4:1).

#### 2.4.2 Referencias normativas

“Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia”. (4:1).

#### 2.4.3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

#### 2.4.4 Sistema de gestión de la calidad

“La Norma Internacional establece los siguientes requisitos generales: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional”. (4:2).

La Norma ISO 9001:2008 establece los requisitos del sistema de la siguiente manera:

- requisitos generales,
- responsabilidad de la dirección,
- gestión de los recursos,
- realización del producto,
- medición, análisis y mejora.

En relación a los requisitos generales la organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,

- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Los requisitos generales de la documentación del sistema de gestión son los siguientes:

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse.

#### 2.4.5 Responsabilidad de la dirección

“La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,

- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos”. (7:4).

“La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente”. (7:4).

“La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad”. (7:6).

#### 2.4.6 Gestión de los recursos

“La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”. (7:6).

En relación al recurso humano, la organización debe estar comprometida a que el personal cuente con la competencia necesaria, a proporcionar formación y fomentar la conciencia de la importancia de sus actividades para lograr los objetivos de la calidad y de la organización.

“La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,

- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)". (7:7).

#### 2.4.7 Realización del producto

"La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad". (7:8).

La realización del producto incluye la determinación de los requisitos relacionados con el producto, la revisión de los requisitos, la comunicación eficaz con los clientes, el diseño y desarrollo del producto.

También corresponde a este apartado de la norma, lo que se relaciona con el proceso de compras.

"La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado de control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final". (7:4).

"La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas". (7:4).

#### 2.4.8 Medición, análisis y mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad,

c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Como parte del proceso de seguimiento y medición del cliente, se utiliza la medición de la satisfacción del cliente, a través de la información de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

El proceso de auditoría interna, es también un elemento de medición que permite evaluar el grado de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, además permite verificar si el sistema se ha implementado y se mantiene en forma eficaz.

#### 2.5 Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

Las series de Normas Internacionales ISO 9000 ponen énfasis en la importancia de las auditorías como una herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad y/o ambiental. Las auditorías son también una parte esencial de las actividades de evaluación de la conformidad, tal como la certificación/registro, y de la evaluación y vigilancia de la cadena de suministro.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y evaluación de los auditores. Está prevista para aplicarla a una amplia gama de usuarios potenciales incluyendo auditores, organizaciones que estén implementando sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, organizaciones que necesitan realizar auditorías de sistemas de gestión de la calidad por razones contractuales, y organizaciones involucradas en la certificación o formación de los auditores, certificación/registro de sistemas de gestión, acreditación o normalización en el área de evaluación de la conformidad.

La orientación provista en esta Norma Internacional pretende ser flexible. Como se indica en varios puntos del texto, el uso de estas directrices puede diferir de acuerdo con el tamaño, la naturaleza y la complejidad de las organizaciones que se van a auditar, así como con los objetivos y alcances de las auditorías que se vayan a realizar.

El capítulo 1, se refiere al objeto y campo de aplicación de esta norma.

“Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental”. (5:6).

“Esta norma es aplicable a todas las organizaciones que tienen que realizar auditorías internas o externas de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental o que gestionar un programa de auditoría”. (5:6).

El capítulo 2 trata sobre las referencias normativas.

“Los documentos normativos siguientes contienen las disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, no son aplicables las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la publicación citada. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente de los documentos normativos citados a continuación. Los miembros de CEI (Comisión Electrotécnica Internacional) e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes”. (5:6).

El capítulo 3 proporciona los términos y definiciones aplicables a esta Norma Internacional.

El capítulo 4 describe los principios de auditoría. Estos principios ayuda al usuario a apreciar la naturaleza esencial de la auditoría y son un preámbulo necesario de los capítulos 5, 6 y 7.

El capítulo 5 proporciona orientación sobre la gestión de los programas de

auditoría, y trata aspectos tales como la asignación de responsabilidades para la gestión de los programas de auditoría, el establecimiento de los objetivos del programa de auditoría, la coordinación de las actividades de la auditoría y la provisión de recursos suficientes al equipo auditor.

El capítulo 6 proporciona orientación sobre la realización de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, incluyendo la selección de los equipos auditores.

El capítulo 7 proporciona orientación sobre la competencia necesaria del auditor y describe un proceso para la evaluación de los auditores.

A continuación se presenta algunos términos de uso común y que permiten comprender lo contenido en la norma.

“Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en las Normas ISO 9000 e ISO 14050, a menos que estén sustituidos por los términos y definiciones dados a continuación”. (8:1).

ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

ISO 14050:2002, Gestión ambiental – Vocabulario.

#### 2.5.1 Auditoría

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”. (8:1).

“Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una auto declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita”. (8:1).

“Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001”. (8:2).

#### 2.5.2 Criterios de auditoría

“Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos”. (8:2).

#### 2.5.3 Evidencias de la auditoría

“Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables”. (8:2).

#### 2.5.4 Hallazgos de la auditoría

“Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría”. (8:2).

#### 2.5.5 Auditado

“Organización que es auditada”. (8:2).

#### 2.5.6 Auditor

“Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría”. (8:2).

#### 2.5.7 Programa de auditoría

“Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”. (8:3).

#### 2.5.8 Plan de auditoría

“Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría”. (8:3).

#### 2.5.9 Alcance de la auditoría

“Extensión y límites de la auditoría”. (8:3).

El capítulo 4, hace la distinción de los principios que se refieren a los auditores y los principios de la auditoría.

“La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a esos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares”. (8:3).

“Los principios siguientes se refieren a los auditores:

a) Conducta ética: el fundamento de la profesionalidad

La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

b) Presentación ecuánime: la obligación de informar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria”. (8:3).

Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

d) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están

libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

- e) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.

“La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría”. (8:4).

“Un programa de auditoría puede incluir una o más auditorías, dependiendo del tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que va a ser auditada. Estas auditorías pueden tener diversos objetivos y pueden incluir auditorías combinadas o conjuntas”. (8:4).

Los lineamientos que proporciona el capítulo 5, establece que: “Un programa de auditoría también incluye todas las actividades necesarias para planificar y organizar el tipo y número de auditorías, y para proporcionar los recursos para llevarlas a cabo en forma eficaz y eficiente dentro de los plazos establecidos”. (8:4).

La gestión de un programa de auditoría debe considerar los siguientes aspectos:

- Determinar los objetivos de un programa de auditoría.
- La amplitud de un programa de auditoría, el cual puede variar y estará influida por el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite.
- Determinación de las responsabilidades, recursos y procedimientos del programa de auditoría.
- Implementación del programa de auditoría.
- La conservación de los registros que demuestren la implementación del programa de auditoría.

- Seguimiento y revisión a intervalos apropiados para evaluar si se han cumplido los objetivos e identificar oportunidades de mejora.

El grado de aplicación de las disposiciones del capítulo 6, depende del alcance y complejidad de cada auditoría específica y del uso previsto de las conclusiones de la auditoría.

En el inicio de la auditoría se deberá designar un líder del equipo auditor para cada auditoría específica, así como definir los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría.

Los objetivos de la auditoría definen qué es lo que se va a lograr con la auditoría, mientras que el alcance describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el periodo de tiempo cubierto.

“Los criterios de auditoría se utilizan como referencia frente a la cual se determina la conformidad y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del sistema de gestión, requisitos contractuales o códigos de conducta de los sectores industriales o de negocios aplicables”. (8:12).

“Antes de las actividades de auditoría en sitio, la documentación del auditado debería ser revisada para determinar la conformidad del sistema, según la documentación, con los criterios de auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del sistema de gestión de informes de auditorías previas”. (8:14).

En algunas situaciones, esta revisión puede posponerse hasta el inicio de las actividades en sitio, si esto no perjudica la eficacia de la realización de la auditoría. En otras situaciones, puede realizarse una visita preliminar al lugar para obtener una visión general apropiada de la información disponible.

“El líder del equipo auditor debería preparar un plan de auditoría que proporcione la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría”. (8:14).

“El plan de auditoría debería incluir lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría,

- b) los criterios de auditoría y los documentos de referencia,
- c) el alcance de la auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que va a auditarse,
- d) las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la auditoría en sitio;
- e) la hora y la duración estimadas de las actividades de la auditoría en sitio, incluyendo las reuniones con la dirección del auditado y las reuniones del equipo auditor,
- f) las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes,
- g) la asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la auditoría". (8:14).

“Los miembros del equipo auditor deberían revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría. Tales documentos de trabajo pueden incluir:

- listas de verificación y planes de muestreo de auditoría, y
- formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de auditoría y registro de las funciones". (8:15).

“Durante la auditoría, debería recopilarse mediante un muestreo apropiado y verificarse, la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la misma, incluyendo la información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Solo la información que es verificable puede constituir evidencia de la auditoría. La evidencia de la auditoría debería ser registrada". (8:17).

“La evidencia de la auditoría debería ser evaluada frente a los criterios de auditoría para generar los hallazgos de la auditoría. Los hallazgos de auditoría pueden indicar tanto conformidad como no conformidad con los criterios de auditoría". (8:19).

“El equipo auditor debería reunirse antes de la reunión de cierre para:

- a) revisar los hallazgos del auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma,
- b) acordar las conclusiones de la auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de auditoría,
- c) preparar recomendaciones, si estuviera especificado en los objetivos de la auditoría, y
- d) comentar el seguimiento de la auditoría, si estuviera incluido en el plan de la misma”. (8:20).

“El líder del equipo auditor debería ser responsable de la preparación y del contenido del informe de auditoría”. (8:20).

“El informe de la auditoría debería proporcionar un registro completo de la auditoría, preciso, conciso y claro, y debería incluir, o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría,
- b) el alcance de la auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales a los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto,
- c) la identificación del cliente de la auditoría,
- d) la identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor,
- e) las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría en sitio,
- f) los criterios de auditoría,
- g) los hallazgos de la auditoría, y
- h) las conclusiones de la auditoría”. (8:21).

“La auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría se hayan realizado y el informe de la auditoría aprobado se haya distribuido”. (8:21).

El capítulo 7, establece que la fiabilidad en el proceso de auditoría y la confianza en el mismo dependen de la competencia de aquellos que llevan a cabo la auditoría. Esta competencia se basa en la demostración de:

- cualidades personales,
- la aptitud para aplicar los conocimientos y habilidades, adquiridos mediante la educación, la experiencia laboral, la formación como auditor y la experiencia de auditorías.

Los auditores deberán poseer atributos personales que les permitan actuar de acuerdo con los principios de la auditoría y deberá ser ético, de mentalidad abierta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido y seguro de sí mismo.

El auditor deberá poseer conocimientos de los principios, procedimientos y técnicas de auditoría. Además, capacidad de planificación, organización, dirección.

Los auditores de sistemas de gestión de la calidad deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

a) Métodos y técnicas relativas a la calidad: para permitir al auditor examinar los sistemas de gestión de la calidad y generar hallazgos y conclusiones de la auditoría apropiados. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

- La terminología de la calidad.
- Los principios de gestión de la calidad y su aplicación, y
- Las herramientas de gestión de la calidad y su aplicación (por ejemplo: control estadístico del proceso, análisis de modo y efecto de falla, y otros).

b) Procesos y productos, incluyendo servicios: para permitir al auditor comprender el contexto terminológico en el cual se está llevando la auditoría. Los conocimientos y habilidades en esta área deberían contemplar

- La terminología específica del sector,
- Las características técnicas de los procesos y productos, incluyendo servicios, y
- Los procesos y prácticas específicas del sector.

“El desarrollo profesional continuo está relacionado con el mantenimiento y la mejora de los conocimientos, habilidades y atributos personales. Esto puede lograrse a través de varios medios tales como experiencia laboral adicional, formación, estudios particulares, entrenamiento asistido, asistencia a reuniones,

seminarios y conferencias u otras actividades pertinentes. Los auditores deberían demostrar su desarrollo profesional continuo”. (8:29).

Las actividades de desarrollo profesional continuo deberían tener en cuenta los cambios en las necesidades de las personas y de las organizaciones, la práctica de la auditoría, las normas y otros requisitos.

## CAPÍTULO III

### Información financiera – administrativa

#### 3.1 Definición y utilización de la información financiera

La información financiera se puede definir como un conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un período o momento determinado.

La información financiera es producto de la contabilidad, la cual es indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y es utilizada por accionistas, gerentes, acreedores y entes de fiscalización para diferentes niveles de necesidades de información.

La necesidad de la información financiera hace que se emitan estados financieros, los que se han convertido en un conjunto integrado de estados financieros y notas, por medio de los cuales se expresa la situación financiera, los resultados de las operaciones, generación y aplicación de flujos de efectivo, y cambios en la situación financiera de una empresa.

Los usuarios de la información financiera de una entidad, para que formulen sus conclusiones sobre el desempeño financiero, y que esta información sea utilizada junto con otros elementos de juicio para evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones de carácter económico sobre la misma.

“Entre los usuarios de los estados financieros se encuentran los inversores presentes y potenciales, los empleados, los prestamistas, los proveedores y otros acreedores comerciales, los clientes, los gobiernos y sus organismos públicos, así como el público en general. Éstos usan los estados financieros para satisfacer algunas de sus variadas necesidades”. (9:36).

Aunque todas las necesidades de información de estos usuarios no pueden quedar cubiertas solamente con los estados financieros, hay necesidades que son comunes a todos los usuarios citados.

### 3.2 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

“Las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF- son desarrolladas y publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés).

El consejo está comprometido en el desarrollo, para el interés público, de un conjunto de normas generales de contabilidad de elevada calidad, que exijan transparencia y comparabilidad dentro de la información contenida en los estados financieros.

Las NIIF establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros con propósitos generales”. (9:27).

“Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito general, así como en otras informaciones financieras, de todas las entidades con ánimo de lucro. Entre las entidades con ánimo de lucro se incluyen las que desarrollan actividades comerciales, industriales, financieras u otras similares, ya estén organizadas en forma de sociedades o revistan otras formas jurídicas. También se incluyen organizaciones tales como las compañías de seguros mutuos y otras entidades de cooperación mutualista, que suministran a sus propietarios, miembros o participantes, dividendos u otros beneficios de forma directa y proporcional. Aunque las NIIF no están diseñadas para ser aplicadas a las entidades sin ánimo de lucro en los sectores privado o público, ni en las Administraciones Públicas, las entidades que desarrollen tales actividades pueden encontrarlas apropiadas”. (9:27).

Al conjunto de Normas Internacionales de Información Financiera se les conocen comúnmente como NIIF Completas.

### 3.3 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

“El IASB también desarrolla y publica una norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos

de información financiera de entidades que en muchos países son conocidas por diferentes nombres como pequeñas y medianas entidades (PYMES), entidades privadas y entidades sin obligación de rendir cuentas. Esa norma es la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)". (10:11).

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

- a) no tienen obligación pública de rendir cuentas, y
- b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

- a) sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercados locales o regionales), o
- b) una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversión y los bancos de inversión.

La NIIF para las PYMES se organiza por temas, presentándose cada tema en una sección numerada por separado. Actualmente incluyen 35 secciones que incluyen temas generales como los conceptos y principios generales y otros en temas específicos. Cada entidad deberá analizar y determinar qué secciones son aplicables de acuerdo a sus operaciones.

La aplicación de las NIIF y NIIF para las PYMES en Guatemala, surge como respuesta a la globalización de la economía y a las exigencias de instituciones bancarias y financieras.

### 3.4 Estados Financieros

“Las NIIF están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con

propósito de información general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro. Los estados financieros con propósitos de información general se dirigen a la satisfacción de las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios.

El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información”. (10:16).

Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma.

La información contenida en los estados financieros como resultado de la aplicación de NIIF para PYMES, posee las siguientes características cualitativas:

- comprensibilidad,
- relevancia,
- materialidad o importancia relativa,
- fiabilidad,
- la esencia sobre la forma,
- prudencia,
- integridad,
- comparabilidad,
- oportunidad,
- equilibrio entre costo y beneficio.

Los estados financieros muestran la situación financiera de una entidad así como su rendimiento.

“La situación financiera de una entidad es la relación entre los activos, pasivos y el patrimonio en una fecha concreta, tal y como se muestra en el estado de situación financiera”. (10:18).

“Rendimiento es la relación entre los ingresos y los gastos de una entidad durante un período sobre el cual se informa. Las NIIF para PYMES, permite a las entidades presentar el rendimiento en un único estado financiero (un estado del resultado integral). El resultado integral total y el resultado se usan a menudo como medidas de rendimiento, o como la base de otras medidas, tales como el retorno de la inversión o las ganancias por acción”. (10:20).

Para que una partida cumpla con la definición de activo, pasivo, ingresos o gastos, deben poseer el proceso de reconocimiento.

“Reconocimiento es el proceso de incorporación en los estados financieros de una partida que cumple con la definición de un activo, pasivo, ingreso o gasto y que satisface los siguientes criterios:

- a) es probable que cualquier beneficio económico futuro asociado con la partida llegue a, o salga de la entidad; y
- b) la partida tiene un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad.

Los estados financieros presentarán razonablemente, la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad. La presentación razonable requiere la representación fiel de los efectos de las transacciones, otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos”. (10:26).

“Una entidad cuyos estados financieros cumplan la NIIF para PYMES efectuará en las notas una declaración, explícita y sin reservas de dicho cumplimiento. Los estados financieros no deberán señalar que cumplen la NIIF para PYMES a menos que cumplan con todos los requerimientos de esta NIIF”. (10:26).

Un conjunto completo de estados financieros de una entidad incluirá todo lo siguiente:

- a) Un estado de situación financiera a la fecha sobre la que se informa.
- b) Una u otra de las siguientes informaciones:
  - i un solo estado del resultado integral para el período sobre el que se informa que muestre todas las partidas de ingresos y gastos reconocidas durante el período incluyendo aquellas partidas reconocidas al determinar el resultado

(que es un subtotal en el estado del resultado integral) y las partidas de otro resultado integral, o

ii un estado de resultados separado y un estado del resultado integral separado.

Si una entidad elige presentar un estado de resultados y un estado del resultado integral, el estado del resultado integral comenzará con el resultado y, a continuación, mostrará las partidas de otro resultado integral.

- c) Un estado de cambios en el patrimonio del período sobre el que se informa.
- d) Un estado de flujos de efectivo del período sobre el que se informa.
- e) Notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

Una entidad identificará claramente cada uno de los estados financieros y de las notas y los distinguirá de otra información que esté contenida en el mismo documento. Además, una entidad presentará la siguiente información de forma destacada, y la repetirá cuando sea necesario para la comprensión de la información presentada:

- a) El nombre de la entidad que informa y cualquier cambio en su nombre desde el final del período precedente.
- b) Si los estados financieros pertenecen a la entidad individual o a un grupo de entidades.
- c) La fecha del cierre del período sobre el que se informa y el período cubierto por los estados financieros.
- d) La moneda de presentación, tal y como se define en la Sección 30 de la NIIF para las PYMES, Conversión en Moneda Extranjera.
- e) El grado de redondeo, si lo hay, practicado al presentar los importes en los estados financieros.

Una entidad revelará en las notas lo siguiente:

- a) El domicilio y la forma legal de la entidad, el país en que se ha constituido y la dirección de su sede social (o el domicilio principal donde desarrolle sus actividades, si fuera diferente de la sede social).
- b) Una descripción de la naturaleza de las operaciones de la entidad y de sus principales actividades.

Las leyes fiscales son específicas de cada jurisdicción, y los objetivos de la información financiera con propósitos de información general difieren de los objetivos de información sobre ganancias fiscales. Así, es improbable que los estados financieros preparados en conformidad con la NIIF para PYMES cumplan completamente con todas las mediciones requeridas por las leyes fiscales y regulaciones de una jurisdicción. Una jurisdicción puede ser capaz de reducir la “doble carga de información” para las PYMES mediante la estructuración de los informes fiscales como conciliaciones con los resultados determinados según la NIIF para las Pymes y por otros medios.

### 3.5 Administración y proceso administrativo

La eficacia con la que una entidad es administrada se reconoce generalmente como el factor individual más importante en su éxito a largo plazo. El éxito de la empresa se mide en términos del logro de sus metas.

— “La administración puede definirse como el proceso de fijar metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales y el capital”. (12:1-2).

— “El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desempeño de las siguientes funciones a su cargo: planificar, organizar, suministrar el personal y controlar”. (12:2).

“Planificación es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos. Comprende a) establecer los objetivos de la empresa, b) desarrollar las premisas acerca del medio ambiente en el cual ha de cumplirse, c) elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos, d) iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones y e) re planear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes”. (12:3).

“Organizar es el proceso mediante el cual los empleados y sus colaboradores se relacionan unos con los otros para cumplir los objetivos de la empresa. Consiste en dividir el trabajo entre grupos e individuos y coordinar las actividades individuales del grupo. Organizar implica también establecer autoridad directiva”. (12:3).

“Suministrar el personal y administrar los recursos humanos es el proceso de

asegurar que se recluten empleados competentes, se les desarrolle y se les recompense por lograr los objetivos de la empresa. La eficaz dotación de personal y la administración de recursos humanos implican también el establecimiento de un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan satisfechos”. (12:3).

“Guiar y la influencia interpersonal es el proceso de motivar a las personas (de igual nivel, superiores, subordinadas y no subordinadas) o grupo de personas para ayudar voluntariamente y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa (designado también como dirigir o actuar)”. (12:3-4).

“Controlar es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa. Implica a) establecer metas y normas, b) comparar el desempeño medio contra las metas y normas establecidas, y c) reforzar los aciertos y corregir las fallas”. (12:4).

Las cinco funciones de la administración constituyen, el proceso administrativo pues son ejercidas en forma coincidente y continua al administrar una empresa.

## CAPÍTULO IV

### **Participación del Contador Público y Auditor en un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en el Área Financiera – Administrativa de una Empresa Guatemalteca Exportadora de Ajonjolí (Caso Práctico)**

#### 4.1 Generalidades del sistema de gestión de calidad de la unidad sujeta de estudio

La empresa Proexport es una empresa dedicada a la exportación de ajonjolí de diferentes calidades desde el año 1974.

A raíz de la demanda mundial de ajonjolí de los años sesentas y la excelente calidad del ajonjolí centroamericano y en especial del guatemalteco, surgió la inquietud de empresarios guatemaltecos de fundar una empresa que respondiera a esta demanda.

La materia prima que utiliza Proexport es en su mayor parte de origen guatemalteco, pero para satisfacer la demanda se ha incursionado comprando en mercados de Nicaragua, Honduras, El Salvador y Venezuela.

La empresa se fundó en el mes de agosto de 1974. A la fecha cuenta con una planta de limpieza de ajonjolí y otra planta de descortezado, ambas ubicadas en el departamento de Retalhuleu, Guatemala. También cuenta con instalaciones para la recepción, limpieza y homogenización de miel de abejas, teniendo su mercado principal en Europa.

A través de la implementación inicial del sistema bajo la Norma ISO 9001:2000 y su posterior recertificación con la Norma 9001:2008, ha enfocado su política de calidad para responder a los requerimientos de los clientes y competir en el mercado de este producto. El sistema de gestión de la calidad posee el documento denominado Manual de la Calidad, que fue elaborado por la empresa como parte del proceso de implementación del sistema de gestión, documento que contiene la política y los objetivos de calidad y es el principal soporte del Sistema de Gestión de Calidad de Proexport, describiendo la forma en que opera y da cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

#### 4.2 Manual de la calidad

Este documento contiene la política, los objetivos y describe el Sistema de Gestión de Calidad de Proexport y se encuentra estructurado a manera de constituir un documento básico para:

- Describir la estructura del sistema de gestión de calidad.
- Precisar cómo se da cumplimiento a los requisitos de la norma.
- Usarlo como guía y referencia para la ejecución de las auditorías internas de calidad.
- Identificar puntos de mejora a los procesos.

#### 4.2.1 Alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance del manual del Sistema de Gestión de Calidad de Proexport, define el alcance para el proceso de compra, producción y comercialización de ajonjolí, sus derivados y miel de abejas. Al mismo tiempo, el Sistema de Gestión de Calidad se establece para administrar y garantizar la calidad de sus productos. En el Mapa General de Procesos se definen los procesos de Dirección, los procesos de valor y los procesos de apoyo.

#### 4.2.2 Procedimientos documentados

La norma ISO 9001:2008 establece los siguientes procedimientos obligatorios que deben ser documentados:

- Control de los documentos, punto de norma 4.2.3
- Control de los registros, punto de norma 4.2.4
- Auditoría interna, punto de norma 8.2.2
- Control del producto no conforme, punto de norma 8.3
- Acción Correctiva, punto de norma 8.5.2
- Acción Preventiva, punto de norma 8.5.3

Proexport ha implementado dentro del sistema de gestión de calidad una serie de procesos documentados, los cuales se listan a continuación:

- a) Procesos gerenciales
  - Proceso de gerencia general
  - Proceso de comercialización
  - Procesos de gestión de calidad
- b) Procesos relacionados con el producto
  - Proceso de compra de materia prima
  - Proceso de producción de natural

- Proceso de producción de descortezado
- Proceso de producción de aceite
- Proceso de control de calidad
- Proceso de mantenimiento
- Proceso de inventarios
- Proceso de exportaciones
- c) Procesos de apoyo al sistema
  - Proceso de suministros y repuestos
  - Proceso de recursos humanos
  - Proceso de administración y finanzas.

#### 4.2.3 Interrelación entre los procesos del sistema de gestión de la calidad

La interrelación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Proexport se presenta en los mapas de procesos de cada área. A continuación se muestra la matriz general de la interrelación de los procesos en general.

La presente matriz de interrelación de los procesos, explica la manera cómo los procesos listados verticalmente se interrelacionan con procesos listados horizontalmente.

PROCESO	GG	VE	MP	GC	EX	SR	RH	PR (N)	PR (D)	CC	MT	IV	AF	
GG		Asignación de recursos	Asignación de recursos y dirige la gestión de compra	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Asignación de recursos	Información sobre planes de negocios y asignación de recursos
VE	Información de satisfacción del cliente y despachos		Proyección compras de MP	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	De esta interacción se generan los planes de embarque mensualmente	NA	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
MP	Se mantiene enterado a GG de las compras de materia prima	Proyección de ventas		Retroalimentación del desempeño de este proceso.	NA	NA	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Proveer Materia Prima para el funcionamiento de este proceso	NA	Materia prima para efectuar los análisis de calidad	NA	Ingreso de Materia Prima a Sistema de Inventarios	Control e información sobre proveedores de materia prima	
GC	Mejora continua del Sistema.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.		Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Mejora continua del proceso.	Información sobre planes y control de mejoras del sistema
EX	Informa a la Gerencia General	Recibe información de contratos a cumplir.	NA	Retroalimentación del desempeño de este proceso.		Peticion de equipo de oficina	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Programa de embarques	Programa de embarques	Solicitud de los análisis de laboratorio de los embarques.	NA	NA	NA	Control e información sobre ventas a clientes del exterior
SR	Equipo de Oficina	Equipo de Oficina	Equipo de oficina	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	Equipo de oficina		Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Suministros	Suministros	Suministros	Suministros	Suministros	Equipo de oficina	Control e información sobre proveedores de servicios y suministros
RH	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación		Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Personal y/o capacitación	Información para registros de nóminas
PR (N)	NA	NA	Recepción y almacenamiento de Materia Prima	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	Cumplimiento al plan de embarques	Peticion de Suministros	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion		Proveer ajonjolí limpio a área descortezado	Recibe informes de calidad.	Solicitud de mantenimiento de maquinaria y equipo	Informe de ajonjolí en bodega	Información sobre procesos de producción de ajonjolí limpio	
PR (D)	NA	NA	NA	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	Cumplimiento al plan de embarques	Peticion de Suministros	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Recibir ajonjolí limpio del área natural para descortazar		Recibe informes de calidad.	Solicitud de mantenimiento de maquinaria y equipo	Informe de ajonjolí en bodega	Información sobre procesos de producción de Ajonjolí descortezado	
CC	NA	NA	Análisis de materia prima	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	Información de análisis de plan de embarques	NA	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Monitoreo de calidad de ajonjolí natural	Monitoreo de calidad de ajonjolí descortezado.		Solicitud de mantenimiento de maquinaria y equipo	NA	NA	
MT	NA	NA	NA	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	NA	Solicitud de materiales y repuestos	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Mantenimiento de maquinaria preventivo y correctivo	Mantenimiento de maquinaria preventivo y correctivo	Man. De equipo preventivo y correctivo, programación de calibración		NA	Programa para proveer los recursos necesarios	
IV	Información de inventarios y producción	Información de inventarios y producción	Información de ingresos de ajonjolí	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	NA	Peticion de equipo de oficina	Peticion de personal para laborar en esta area y/o capacitacion	Información de ingresos, producción, desechos y rendimientos de ajonjolí	Información de ingresos, producción, desechos y rendimientos de ajonjolí	Información de ingresos, producción, desechos y rendimientos de ajonjolí	Solicitud de mantenimiento de maquinaria y equipo		Valuación y control de los inventarios	
AF	Información financiera y control de presupuestos	Informes sobre ventas a clientes del exterior	Informes sobre compras de materia prima	Retroalimentación del desempeño de este proceso.	Informes sobre ventas a clientes del exterior	Informes sobre compras de servicios y suministros	Informes de los registros de nóminas de salarios y sueldos	Informes sobre costos de inventarios y procesos de producción	Informes sobre costos de inventarios y procesos de producción	NA	Informes sobre costos de las actividades de mantenimiento	Informe sobre costos de materia prima y terminado		

GG= Gerencia General    GC= Gestión de Calidad    RH= Recursos Humanos    CC= Control de Calidad    AF= Administración y Finanzas  
VE= Comercialización    EX= Exportaciones    PR(N)= Producción Natural    MT= Mantenimiento  
MP= Compra Materia Prima    SR= Suministros y Rep.    PR(D)= Prod. Descortezado y Aceite    IV= Inventarios

**Figura 4. Matriz de Interrelación de Procesos**

Fuente: Documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa Proexport.

#### 4.2.4 Interrelación del proceso de administración y finanzas

El objetivo del proceso de administración y finanzas es proporcionar información que permita satisfacer la demanda de los recursos económicos necesarios para la eficiente operación de la empresa y que la información que sea requerida se suministre en forma confiable y oportuna, de modo que permita apoyar eficazmente la toma de decisiones y tener control sobre los bienes de la empresa.

La interrelación de la administración y finanzas con los procesos del sistema de gestión de calidad, se presentan en forma resumida a continuación:

a) Interrelación con el proceso de gerencia general

La gerencia general, establece los objetivos estratégicos y el curso a seguir para lograrlos. Estos objetivos son las premisas para que el departamento de administración y finanzas desarrolle un plan operativo que permita obtener el estado de resultados proyectado, que incluya los planes de ventas y de producción, presupuestos de gastos de venta y administración. Además, deberá desarrollar un plan financiero en el que se establezca las necesidades de financiamiento que le permita operar eficientemente y planificar una adecuada situación financiera.

El proceso de administración y finanzas incluye el control sobre los planes operativos y financieros, debiendo proporcionar a la gerencia informes de desempeño, dar seguimiento a los planes, realizar las acciones correctivas y crear informes que incluyan los cambios necesarios de acuerdo a las circunstancias cambiantes del negocio.

b) Interrelación con el proceso de comercialización

El proceso de comercialización proporciona información sobre las ventas al exterior a través de los contratos, pedidos y ordenes de despacho, que incluye datos sobre los clientes, producto, condiciones y precios. Administración y finanzas realiza los registros de las ventas y cobros a clientes, prepara las estadísticas y reportes de las actividades con los clientes y las informa a comercialización.

c) Interrelación con el proceso de compra de materia prima

Se compra la materia prima a proveedores que han sido evaluados. En el proceso de evaluación de los proveedores, se toma en cuenta que cumplan con los requisitos que se establecen en el sistema de gestión de calidad y con lo regulado en la legislación aplicable.

El proceso de administración y finanzas realiza los registros de las compras y pago a proveedores, prepara estadísticas y reportes de las actividades con los proveedores e informa a compras de materia prima.

d) Interrelación con el proceso de producción natural

El proceso de producción natural informa sobre la recepción, almacenamiento y proceso de limpieza de ajonjolí. Esta información se registra y procesa por la administración y finanzas, y prepara estadísticas y reportes de las actividades del proceso de producción natural.

c) Interrelación con el proceso de producción descortezado

El proceso de producción descortezado informa sobre la recepción, almacenamiento y proceso de descortezado de ajonjolí. Esta información se registra y procesa por la administración y finanzas, y prepara estadísticas y reportes de las actividades del proceso de producción descortezado.

f) Interrelación con el proceso de producción de aceite

El proceso de producción de aceite informa sobre la recepción, almacenamiento y proceso de aceite de ajonjolí. Esta información se registra y procesa por la administración y finanzas; quienes preparan estadísticas y reportes de las actividades del proceso de producción de aceite.

g) Interrelación con el proceso de mantenimiento

El proceso de mantenimiento solicita los recursos para la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos. La administración y finanzas gestionan los recursos, registra las operaciones, prepara estadísticas y reportes sobre las actividades de mantenimiento.

h) Interrelación con el proceso de inventarios

El proceso de inventarios documenta la recepción de materia prima, almacenamiento y despachos a producción y venta. Ingresa la información al sistema y lo traslada a contabilidad. Administración y finanzas registra las operaciones, prepara estadísticas y reportes sobre los movimientos de los inventarios.

i) Interrelación con el proceso de exportaciones

Se encarga de realizar la logística para las exportaciones por ventas al exterior. Traslada la información y documentos a administración y finanzas

para el registro, cobro, preparación de estadísticas y reporte sobre las operaciones de exportaciones.

j) Interrelación con el proceso de suministros y repuestos

Se contrata los servicios o se compra los suministros a proveedores que han sido evaluados. En el proceso de evaluación de los proveedores, se toma en cuenta que cumplan con los requisitos que se establecen en el sistema de gestión de calidad y con lo regulado en la legislación aplicable.

El proceso de administración y finanzas realiza los registros de las compras y pago a proveedores, prepara estadísticas y reportes de las actividades con los proveedores e informa sobre la contratación de servicios y compra de suministros.

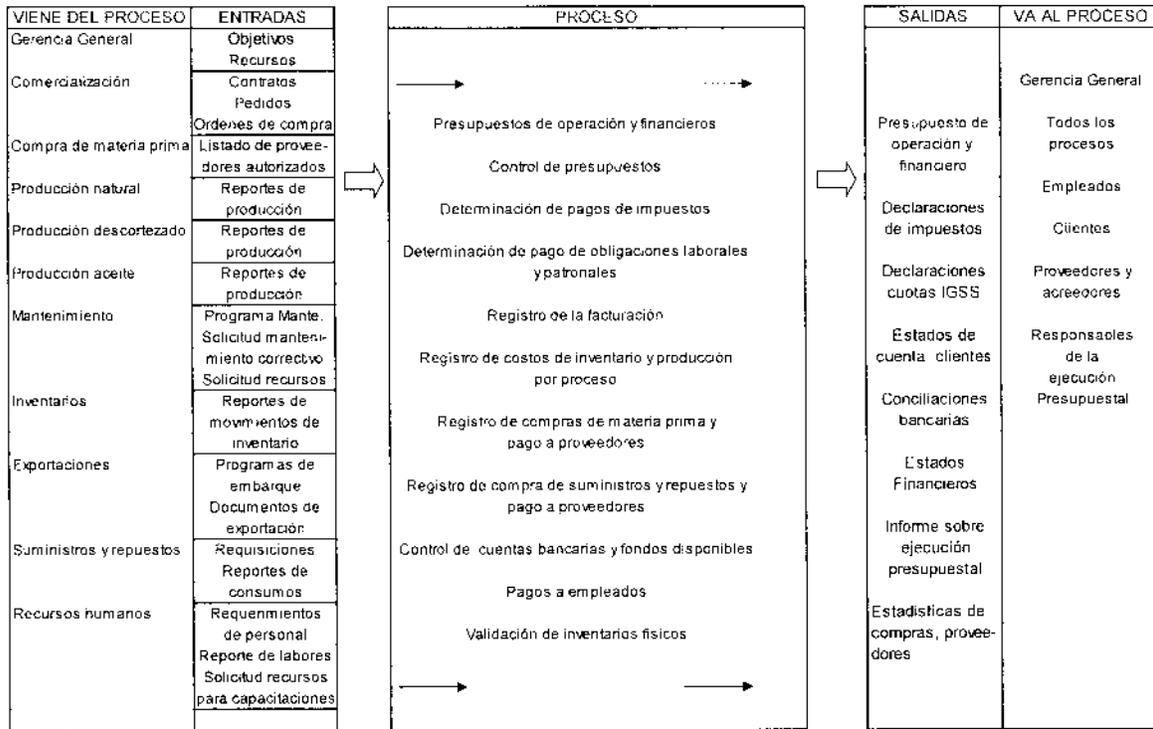
k) Interrelación con el proceso de recursos humanos

Recursos humanos proporciona información sobre las actividades del personal, de las necesidades de recursos para la contratación y capacitación de personal. Administración y finanzas registra las operaciones y hace los cálculos para el pago de nómina y prestaciones, proporciona los recursos para hacer efectivas las obligaciones laborales y patronales, contratación y capacitación.

A continuación se presenta el mapa de proceso de Administración y Finanzas, en donde se muestra gráficamente las principales actividades que desarrolla dentro del sistema de gestión de la calidad.

	<b>MAPA DE PROCESO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	<b>PL - AF - 01 14 -Jun - 2,012</b>
---	--	---

PROCESO	Administración y finanzas
ALCANCE	Toda la empresa
RESPONSABLE	Gerente administrativo financiero
ASPECTO LEGAL	Leyes tributarias y fiscales, leyes laborales, leyes que rigen el comercio nacional



PREMISAS POLITICA DE LA CALIDAD INVOLUCRADAS	OBJETIVOS DE LA CALIDAD INVOLUCRADOS
<p>Somos una empresa que compra procesos y comercializa ajenos y sus derivados. Nos esforzamos en lograr la satisfacción de nuestros clientes a través de un entorno en la calidad.</p> <p>Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros productos y procesos a la vez que promovemos el desarrollo integral de nuestros colaboradores.</p>	<p>Proporcionar recursos para implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.</p>

RECURSOS	PROCESOS DE APOYO	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
<p>Papelaría</p> <p>Equipo de computo y comunicación.</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Comercialización</p> <p>Compra MP</p> <p>Exportaciones</p> <p>Suministros y Rep.</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Producción Nat</p> <p>Producción Desc.</p> <p>Producción Aceite</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Inventarios</p>	<p>Estados Financieros</p> <p>Presupuestos</p> <p>Estadísticas de costos y gastos</p> <p>Informes gerenciales</p>

DOCUMENTOS APLICABLES	Capítulos de la Norma ISO 9001: 2000 Aplicables
DG-GG-01	
DG-VE-02	5
PL-MT-01 y 03	6
PL-EX01	7
PL-PR-04	8

**Figura 5. Mapa de Proceso de Administración y Finanzas**

Fuente: Documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa Proexport.

#### 4.3 Procedimiento de administración y finanzas

El documento que se muestra a continuación describe en forma general las principales actividades que desarrolla el proceso de administración y finanzas como proceso de apoyo dentro del sistema de gestión de la calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	PC- AF - 04 Fecha: 05-10-11 Página 1 de 5
Elaborado por: Representante Dirección		f. 
Revisado por: Administración y Finanzas		f. 
Aprobado por: Gerente General		f. 

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dirigir la planificación y realización de los registros contables de las operaciones con la finalidad de proporcionar información financiera confiable y oportuna que permita la toma de decisiones, realizar el control administrativo y de las operaciones de la empresa así como de sus activos.

#### 2. ALCANCE

Analiza, procesa, presenta y controla la información de las operaciones de todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT.

#### 3. DESARROLLO

##### 3.1 Procesos para la realización

##### 3.1.1. Presupuestos de operación y financieros

El proceso de administración y finanzas se encargará de la consolidación de la información de las diferentes áreas que permita la elaboración de los presupuestos y el control. Los presupuestos deberán constituir una herramienta de planificación y control de las operaciones de la empresa y deberán mostrar confiablemente los flujos de efectivo y justificar la necesidad de financiamiento para la operación eficaz de la empresa.

Los presupuestos serán elaborados para periodos mensuales y anuales por los diferentes procesos del sistema de gestión en forma coordinada y estará bajo la responsabilidad de las gerencias de los procesos.

Los proyectos y sus modificaciones deberán ser autorizados por la gerencia general.

El proceso de administración y finanzas deberá presentar la información del control presupuestal, sugerir los cambios y actualizar los presupuestos una vez autorizados por la gerencia. Deberá generar información a través de estados financieros proyectados.

(PC-AF-05).

### 3.1.2 Información financiera

El proceso de administración y finanzas deberá analizar, operar y generar información de las operaciones globales de la empresa atendiendo a lo requerido por la reglamentación aplicable y por las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para Pequeñas y Medianas Entidades PYMES. Se deberá informar de los resultados de las operaciones, situación financiera y flujos de efectivo, así como de los costos por producto, procesos y centros de costos. La información financiera deberá ser presentada en forma confiable y oportuna para el análisis que permita la toma de decisiones para alcanzar los objetivos de la entidad.

La información financiera se deberá preparar para satisfacer la necesidad de los siguientes usuarios:

- Gerencia General
- Directores del Consejo de Administración
- Superintendencia de Administración Tributaria
- Acreedores (instituciones bancarias y crediticias)
- Proveedores

### 3.1.3 Control de los activos

El proceso de administración y finanzas se encarga del control de los activos (efectivo y equivalentes, cuentas por cobrar, inventarios y propiedad planta y equipo) de la empresa, para garantizar el aprovechamiento y uso adecuado.

### 3.1.4 Cumplimiento de obligaciones legales

El proceso de administración y finanzas se encarga del cumplimiento de las obligaciones tributarias y fiscales vigentes en el país. Se deberá mantener debidamente informado de los cambios en la legislación para el adecuado cumplimiento. (PC-AF-06).

Se debe observar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la calificación bajo el decreto 29-89 ante el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT -.

El cumplimiento de la legislación de tipo laboral y social también es parte de las funciones que desempeña este proceso en coordinación con el proceso de Recursos Humanos. (PC-AF-07).

### 3.1.5 Cumplimiento de obligaciones con proveedores y acreedores

El proceso de administración y finanzas deberá procurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones con los proveedores y acreedores, que permitan mantener relaciones comerciales de mutuo beneficio.

### 3.1.6 Presentación de solicitudes de devolución del crédito fiscal del IVA

Administración y finanzas deberá trabajar en forma especial en la planificación y presentación de las solicitudes de devolución del crédito fiscal del IVA y seguimiento de las mismas hasta la devolución de los créditos por parte de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT -. Las solicitudes deberán atender la calificación de la empresa de Mediano Contribuyente Especial ante la Superintendencia de Administración Tributaria y su registro para la recuperación



**PROCEDIMIENTO DE  
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

PC- AF - 04  
Fecha: 05-10-11  
Página 3 de 5

del crédito fiscal bajo el Régimen Especial y Régimen General de Devolución del Crédito del IVA.

**3.2 Planificación:**

El proceso de administración y finanzas deberá planificar sus actividades para garantizar el cumplimiento de la entrega de información confiable dentro de los plazos requeridos por la gerencia y consejo de administración. Además deberá planificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, laborales y sociales de acuerdo a los plazos que establecen las leyes vigentes en el país.

**4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

ISO 19011:2002 DG-GC-02

ISO 9001:2008. DG GC-01

ISO 9000:2005. DG-GC-03

Procedimiento de Presupuestos PC-AF-05

Procedimiento de Pago de Impuestos PC-AF-06.

Procedimiento de Pago de Obligaciones y Prestaciones Laborales PC-AF-07.

Procedimiento Control de Documentos y Registros. PC-GC-01.

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. PC-GC-03

	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	PC- AF - 04 Fecha: 05-10-11 Página 4 de 5
---	---	---

ANEXO 1

	<b>LISTA DE MODIFICACIONES</b>	<b>RE - GC - 09</b>
---	--------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**Procedimiento de Administración y Finanzas**

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación
2	1	18/02/2012	Se incluye la elaboración de estados financieros proyectados
3	2	27/03/2012	Se agregó el punto 3.1.6 Solicitudes de Devolución de Crédito Fiscal del IVA

	<b>PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	PC- AF - 04 Fecha: 05-10-11 Página 5 de 5
---	---	---

**ANEXO 2**

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>RE - GC - 10</b>
---	-----------------------------------	---------------------

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**Procedimiento de Administración y Finanzas**

TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Un año	Copias electrónicas carpeta de obsoletos copias impresas destrucción

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
Representante de la dirección	Original impreso
Servidor de red de la empresa	Archivo electrónico
Gerencia de administración y finanzas	Copia controlada 1

#### 4.4 Procedimiento de presupuestos

El documento que se presenta a continuación muestra las generalidades del procedimiento de la elaboración de los presupuestos de la empresa y es utilizado por el proceso de administración y finanzas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTOS</b>	PC- AF - 05 Fecha: 07-08-2011 Página 1 de 6
	Elaborado por: Representante Dirección	f. 
	Revisado por: Administración y Finanzas	f. 
	Aprobado por: Gerente General	f. 

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dirigir la elaboración de presupuestos de ventas, producción y costos, gastos de operación y financieros, inversión en propiedad planta y equipo, que permita establecer la disponibilidad de recursos internos para el desarrollo eficiente de las operaciones e inversiones de la empresa, así como la necesidad de gestión de recursos externos.

### 2. ALCANCE

Los presupuestos permitirán planificar y controlar las operaciones de todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT presentando la información en unidades monetarias.

### 3. DESARROLLO

#### 3.1 Procesos para la realización

##### 3.1.1. Presupuestos de ventas

La gerencia general y de comercialización desarrolla el pronóstico de ventas para periodos anuales y mensuales, por producto, región y cliente, en unidades y valores, tomando en consideración los siguientes factores:

- a) Contratos vigentes al inicio del periodo.
- b) Estimación de las ventas de acuerdo a investigaciones de mercado y necesidades de los clientes.
- c) Estimación de los niveles de producción de materia prima y precios a nivel nacional de acuerdo a estadísticas estatales e investigación de campo, lo que permitirá determinar la participación en el mercado.
- d) Estimación de los niveles de producción de materia prima y precios de Nicaragua y Venezuela (principales fuentes de importación de ajonjolí) de acuerdo a estadísticas estatales e investigación de campo realizados por los principales proveedores, para determinar la participación en el mercado.

### 3.1.2 Presupuestos de producción

La gerencia de producción determinará las cantidades de materia prima necesaria para satisfacer la demanda, considerando los siguientes factores:

- a) Programas de producción según los pronósticos de las ventas.
- b) Inventarios iniciales de materia prima
- c) Estimación de las compras y su procedencia.
- d) Estadísticas de producción para determinar porcentajes de merma e información de los análisis de la materia prima según la procedencia.

### 3.1.3 Presupuesto de mano de obra e insumos

La gerencia de producción deberá realizar las estimaciones de las necesidades de mano de obra, insumos y contratación de servicios que se utilizan en la producción para satisfacer las estimaciones de ventas.

### 3.1.4 Presupuesto de mantenimiento

La gerencia de producción deberá gestionar el programa de mantenimiento preventivo de acuerdo a los volúmenes de producción y estimación de un plan de mantenimiento correctivo que permitan operar a la planta productiva en forma eficiente.

### 3.1.5 Presupuestos de costo de producción

El proceso de administración y finanzas procederá a estimar los costos de producción conforme a la información de la producción.

### 3.1.6 Presupuestos de gastos de exportación

La gerencia de exportaciones elaborará el programa de exportaciones determinado por los siguientes factores:

- a) Contratos vigentes
- b) Estimaciones de las ventas
- c) Estimaciones de la producción y disponibilidad de producto terminado.
- d) Estimación de los gastos de logística para atender el programa de exportaciones.

### 3.1.7 Presupuestos de sueldos y prestaciones laborales

El proceso de recursos humanos realizará la estimación del valor de los sueldos de ventas y administración de acuerdo a las necesidades presentadas por los procesos de gerencia general, comercialización, exportaciones, administración y finanzas, así como la estimación de las prestaciones sociales de todos los procesos involucrados en las operaciones de la empresa.

### 3.1.8 Consolidación de los presupuestos de operación

El proceso de administración y finanzas realiza la consolidación de las estimaciones de ventas, costos de producción, gastos de operación el estado de resultados proyectados y estado de situación financiera proyectado para periodos mensuales y anuales.



## PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTOS

PC- AF - 05  
Fecha: 07-08-2011  
Página 3 de 6

### 3.1.9 Presupuestos obligaciones tributarias

El proceso de administración y finanzas realiza la estimación de las obligaciones tributarias sobre la base de resultados y activos, según corresponda.

Se incluye en el presupuesto de obligaciones tributarias la programación de presentación de las solicitudes y gestiones de devolución de los créditos fiscales por IVA, bajo los regímenes especial y general.

### 3.1.10 Presupuestos de inversión en activos no corrientes

Los diferentes procesos deberán elaborar un proyecto en forma detallada de mejoras para cada una de las áreas. Los proyectos deberán contener una justificación, valor de las inversiones y fechas en las que se planifica realizar la implementación de las mejoras.

Las mejoras consisten en la adquisición de maquinaria y mejoras a la infraestructura existente.

### 3.1.11 Proyecto de presupuestos

El proceso de administración y finanzas, presentará el proyecto del presupuesto a la gerencia general, para su discusión y aprobación por lo menos con dos meses de anticipación al inicio del nuevo periodo de operaciones. Se debe incluir el análisis de la necesidad de financiamiento externo.

### 3.1.12 Ejecución presupuestal

Una vez aprobado el proyecto de presupuestos, la gerencia financiera y administrativa deberá realizar el control presupuestal y presentarlo en forma trimestral a la gerencia general. Deberá evaluarse la información de las operaciones realizadas así como los factores que han ejercido influencia en el presupuesto y con aprobación de la gerencia general, se deberán realizar los cambios necesarios, que permitan controlar y evaluar el desempeño de la empresa. (PC-AF-02).

## 3.2 Planificación

El proceso de administración y finanzas deberá planificar sus actividades para garantizar la confiabilidad y oportunidad de los presupuestos y su utilización como instrumento de planificación y control de las operaciones de la empresa.



**PROCEDIMIENTO DE  
PRESUPUESTOS**

PC-AF - 05  
Fecha: 07-08-2011  
Página 4 de 6

**4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

ISO 19011:2002 DG-GC-02

ISO 9001:2008. DG GC-01

ISO 9000:2005. DG-GC-03

Procedimiento de Administración y Finanzas PC-AF-04

Procedimiento de Pago de Impuestos PC-AF-06

Procedimiento de Pago de Obligaciones y Prestaciones Laborales PC-AF-07

Procedimiento Control de Documentos y Registros. PC-GC-01.

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. PC-GC-03

**ANEXO 1**

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**Procedimiento de Presupuestos**

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación
3	1	27-03-2012	Se incluye en el inciso 3.1.9 lo que se refiere a las devoluciones de crédito fiscal.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTOS</b>	PC- AF - 05 Fecha: 07-08-2011 Página 6 de 6
---	--------------------------------------	---

**ANEXO 2**

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	RE - GC - 10
---	-----------------------------------	--------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**Procedimiento de Presupuestos**

TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Un año	Copias electrónicas carpeta de obsoletos copias impresas destrucción

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
Gerente general	Original impreso
Servidor de red de la empresa	Archivo electrónico
Representante de la dirección	Copia controlada 1
Gerente de administración y finanzas	Copia controlada 2

#### 4.5 Procedimiento de pago de impuestos

El cumplimiento de las obligaciones tributarias es una actividad importante dentro del proceso de administración y finanzas. A continuación se muestra el documento que corresponde a este proceso dentro del sistema de gestión de la calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE IMPUESTOS</b>	PC- AF - 06 Fecha: 07-08-2011 Página 1 de 5
Elaborado por: Representante Dirección		f. 
Revisado por: Administración y Finanzas		f. 
Aprobado por: Gerente General		f. 

#### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para el cumplimiento eficaz de las obligaciones tributarias y fiscales, que permitan establecer las bases adecuadas para el cálculo y pago de los impuestos vigentes en el país y que se aplican a los resultados y situación financiera.

#### 2. ALCANCE

Leyes y reglamentos vigentes que afecten las operaciones de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Proexport.

#### 3. DESARROLLO

##### 3.1 Procesos para la realización

Proexport determinará sus obligaciones y derechos tributarios de acuerdo a las leyes vigentes para cada impuesto específico.

La Superintendencia de Administración Tributaria – SAT -, ha otorgado la calificación como Contribuyente Mediano Especial.

##### 3.1.1. Código de Comercio

Se ha constituido como Sociedad Anónima cumpliendo con lo estipulado por el Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Mercantil del Ministerio de Economía.

##### 3.1.2. Impuesto Sobre la Renta

De acuerdo a la Ley del Impuesto Sobre La Renta Decreto 26-92, sus modificaciones y su reglamento, los aspectos generales aplicables son los siguientes:

- Aplicación del Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas
- Pagos trimestrales con cierres parciales
- Es acreditable al Impuesto Sobre la Renta el Impuesto de Solidaridad ISO
- Calificado como agente de retención.



PROCEDIMIENTO DE PAGO DE  
IMPUESTOS

PC- AF – 06  
Fecha: 07-08-2011  
Página 2 de 5

3.1.3 Impuesto de Solidaridad

Se aplica la Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008, calculando el impuesto sobre la base de los activos netos o los ingresos. El impuesto de Solidaridad se acredita al Impuesto Sobre la Renta.

3.1.4 Impuesto al Valor Agregado – IVA –

Se aplica la Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 97-92 y No. 60-94, sus reformas y reglamento y se deben observar los siguientes aspectos:

- Calificado como exportador habitual, por lo que documenta las compras de productos agrícolas con facturas especiales, por lo que no se genera crédito fiscal.
- Se solicita la devolución del crédito fiscal por el IVA bajo los regímenes especial y general.
- Agente Retenedor del IVA derivado de la calificación como Exportador y Contribuyente Mediano Especial.

3.1.5 Impuesto Único Sobre Inmuebles

Cálculo del Impuesto Único Sobre Inmuebles – IUSI – sobre la base del valor registrado en la matrícula fiscal o catastro municipal.

3.1.6 Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial de Protocolos

Se aplica a los documentos afectos que contengan los actos y contratos, escrituras pública, testimonios de escrituras públicas y pago de utilidades.

3.1.7 Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos

Se realiza el pago anual del impuesto de circulación de los vehículos que se encuentran registrados a nombre de la empresa, de acuerdo a lo publicado por la Superintendencia de Administración Tributaria.

3.1.8 Régimen de Admisión Temporal

Se opera bajo el Régimen de Admisión Temporal de acuerdo a la Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila Decreto 29-89, calificado ante los Ministerios de Economía y Finanzas Públicas de la República de Guatemala.

3.1.9 Otras obligaciones y leyes aplicables

En el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias se debe observar el cumplimiento en lo aplicable de las operaciones de Proexport, de las siguientes leyes:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Código Tributario Decreto 6-91
- Código Civil y Procesal
- Ley de Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y el Contrabando Decreto 4-2012
- Ley de Actualización Tributaria Decreto 10-2012.



**PROCEDIMIENTO DE PAGO DE  
IMPUESTOS**

PC- AF - 06  
Fecha: 07-08-2011  
Página 3 de 5

**3.2 Planificación**

El proceso de administración y finanzas deberá planificar las actividades que permitan el cumplimiento adecuado del cálculo y pago de los impuestos de acuerdo a lo regulado por las leyes vigentes para cada impuesto específico.

**4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

ISO 19011:2002. DG-GC-02

ISO 9001:2008. DG GC-01

ISO 9000:2005. DG-GC-03

Procedimiento de Administración y Finanzas PC-AF-04

Procedimiento de Pago de Obligaciones y Prestaciones Laborales PC-AF-07

Procedimiento Control de Documentos y Registros. PC-GC-01

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. PC-GC-03

Código de Comercio Decreto 2-70 del Congreso de la República

Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92 del Congreso de la República y su reglamento

Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92 y 60-94, sus reformas y reglamento

Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto 73-2008 del Congreso de la República

Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial de Protocolos Decreto 37-92 del Congreso de la República

Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles Decreto 15-98 del Congreso de la República

Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos Decreto 70-94 del Congreso de la República

Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila Decreto 29-89 del Congreso de la República

Código Tributario Decreto 6-91 del Congreso de la República

	<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE IMPUESTOS</b>	PC- AF - 06 Fecha: 07-08-2011 Página 4 de 5
---	---	---

ANEXO 1

	<b>LISTA DE MODIFICACIONES</b>	<b>RE - GC - 09</b>
---	--------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**Procedimiento de Pago de Impuestos**

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación
2	1	30-11-2012	Se elimina en el inciso 3.1.3 lo que se refiere al Impuesto de IETAAP
2	2	30-11-2012	Se adiciona en el inciso 3.1.1. lo que se refiere a los Decretos 4-2012 y 10-2012
2 y 3	3	31-12-2012	Se elimina el inciso que se relaciona con el Impuesto Sobre Productos Financieros Decreto 26-95

	<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE IMPUESTOS</b>	PC- AF - 06 Fecha: 07-08-2011 Página 5 de 5
---	---	---

**ANEXO 2**

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>RE - GC - 10</b>
---	-----------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

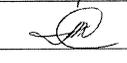
**Procedimiento de Pago de Impuestos**

TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
<b>Un año</b>	<b>Copias electrónicas carpeta de obsoletos copias impresas destrucción</b>

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
<b>Gerente general</b>	<b>Original impreso</b>
<b>Servidor de red de la empresa</b>	<b>Archivo electrónico</b>
<b>Representante de la dirección</b>	<b>Copia controlada 1</b>
<b>Gerente de administración y Finanzas</b>	<b>Copia controlada 2</b>

#### 4.6 Procedimiento de pago de obligaciones y prestaciones laborales

Los lineamientos para el cumplimiento de las obligaciones y prestaciones laborales se muestran en el siguiente documento.

	<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE OBLIGACIONES Y PRESTACIONES LABORALES</b>	PC- AF - 07 Fecha: 05-10-11 Página 1 de 5
Elaborado por: Representante Dirección	f.	
Revisado por: Administración y Finanzas	f.	
Aprobado por: Gerente General	f.	

#### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para el cumplimiento eficaz de las obligaciones y prestaciones laborales, que permitan establecer las bases adecuadas para el cálculo y pago de acuerdo con las leyes vigentes en el país.

#### 2. ALCANCE

Leyes y reglamentos vigentes en materia laboral que afecten las operaciones de todos los procesos del Sistemas de gestión de la calidad, así como el Reglamento Interno de Trabajo.

#### 3. DESARROLLO

##### 3.1 Procesos para la realización

##### 3.1.1. Pago de sueldos

- Proexport determinara los importes a pagar de sueldos y tiempo extraordinario de trabajo cuando corresponda, atendiendo los siguientes aspectos:
  - Cuando aplique, el sueldo mínimo establecido para el periodo de pago.
  - Jornadas y horarios de trabajo
  - El pago de los salarios y sueldos se realizara en forma siguiente:
    - Quincena 1 de cada mes, el 40% del sueldo base.
    - Quincena 2 de cada mes el 60% del sueldo base, más el tiempo extraordinario laborado, realizando las deducciones que corresponda.

##### 3.1.2 Pago de bonificación incentivo

El pago de la bonificación incentivo se realizará efectivo en forma mensual y será incluida en el pago de la quincena 2. El monto de la bonificación es establecido por la ley específica, y cualquier monto adicional a este valor, se considerará como parte del sueldo.



PROCEDIMIENTO DE PAGO DE  
OBLIGACIONES Y  
PRESTACIONES LABORALES

PC- AF - 07  
Fecha: 05-10-11  
Página 2 de 5

3.1.3 Pago de vacaciones

Se deberá otorgar a los trabajadores un periodo de vacaciones por cada año continuo laborado con goce de sueldo, de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.

Las vacaciones no podrán ser compensadas con pago de dinero, salvo cuando la relación laboral se dé por concluida, por lo que el pago se hará en forma proporcional al tiempo laborado durante el año.

3.1.4 Pago de aguinaldo

El pago de aguinaldo se hará efectivo durante los meses de diciembre y enero. El periodo de cómputo es de un año, contado a partir del uno de diciembre de un año al 30 de noviembre del año siguiente. El cálculo se realizará de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.

3.1.5 Pago de Bono 14

El pago de Bono 14 se hará efectivo durante el mes de julio de cada año. El periodo de cómputo es de un año, contado a partir del uno de julio de un año al 30 de junio del año siguiente. El cálculo se realizará de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.

3.1.6 Pago de Indemnización

Proexport reconoce el pago de la indemnización por tiempo de servicio de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo. Cuando corresponda, el cómputo de pago se realizará desde el día de inicio hasta el día de finalización de la relación laboral. El proceso de administración y finanzas deberá procurar el adecuado cumplimiento de las obligaciones con los proveedores y acreedores, que permitan mantener relaciones comerciales de mutuo beneficio.

3.1.7 Pago de otras prestaciones

Proexport proporciona a los trabajadores un aporte del 90% del valor de un seguro colectivo de gastos médicos y de vida. La cuota del seguro es establecida por la empresa aseguradora, tomando en cuenta si la cobertura es individual o familiar. El aporte de los trabajadores corresponde al 10% del valor de la prima individual para cada trabajador. El pago de la prima la realizará la empresa, unificando el aporte que corresponde al trabajador.

3.1.8 Pago de la Cuota Patronal

La cuota patronal se realizará de acuerdo a lo establecido por el Código de Trabajo y la Ley del Seguro Social. La cuota patronal cubre lo siguiente:

- Cuota patronal del IGSS
- Cuota de IRTA
- Cuota de INTECAP



**PROCEDIMIENTO DE PAGO DE  
OBLIGACIONES Y  
PRESTACIONES LABORALES**

PC- AF - 07  
Fecha: 05-10-11  
Página 3 de 5

3.1.9 Retenciones Laborales

Se deberá trasladar a las entidades que corresponden las retenciones realizadas a los trabajadores por los siguientes conceptos:

- Cuota laboral del IGSS
- Retención del Impuesto Sobre la Renta para personas en relación de dependencia.
- Retenciones por aportes de seguros
- Retenciones por préstamos del Banco de los Trabajadores
- Cuotas de ahorro en la asociación solidarista de la empresa.

3.1.10 Atención de requerimientos de información

Se deberá atender las solicitudes de información requeridas y las inspecciones programadas por las autoridades del Ministerio de Trabajo y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

3.2 Planificación:

El proceso de recursos humanos deberá planificar las actividades que permitan el cumplimiento adecuado del cálculo y pago de los sueldos y prestaciones laborales de acuerdo a lo regulado por las leyes vigentes para cada obligación y prestación laboral.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ISO 19011:2002 DG-GC-02

ISO 9001:2008. DG GC-01

ISO 9000:2005. DG-GC-03

Procedimiento de Administración y Finanzas PC-AF-04.

Procedimiento de Presupuestos PC-AF-05.

Procedimiento de Pago de Impuestos PC-AF-06.

Procedimiento Control de Documentos y Registros. PC-GC-01.

Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. PC-GC-03

Código de Trabajo. Decreto 14-41

Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado.

Decreto 76-78

Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto 42-92

Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto 78-89

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Decreto 295

**ANEXO I**

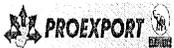
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

Procedimiento de Pago de Obligaciones y Prestaciones Laborales

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación

	<b>PROCEDIMIENTO DE PAGO DE OBLIGACIONES Y PRESTACIONES LABORALES</b>	PC- AF - 07 Fecha: 05-10-11 Página 5 de 5
---	---	---

ANEXO 2

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>RE - GC - 10</b>
---	-----------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**Procedimiento de Pago de Obligaciones y Prestaciones Laborales**

TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Un año	Copias electrónicas carpeta de obsoletos copias impresas destrucción

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
Representante de la dirección	Original impreso
Servidor de red de la empresa	Archivo electrónico
Gerencia de administración y finanzas	Copia controlada 1

#### 4.7 Procedimiento de control de documentos y registros

Este procedimiento proporciona las directrices para la elaboración y control de los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad, y se aplica a todos los procesos del sistema.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC – GC – 01 Fecha: 06-12-06 Página 1 de 8
---	---	--

Elaborado por: Representante Dirección	f. 
Revisado por: Gerente División Ajonjolí	f. 
Aprobado por: Gerente General	f. 

##### 1. Objetivo

Definir los lineamientos para elaborar, revisar, aprobar, distribuir, archivar, modificar y liberar los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de Proexport de acuerdo a los parámetros establecidos en la norma ISO 9001:2008.

##### 2. Alcance

Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT.

##### 3. Vocabulario

- 3.1 Alcance: Campo de acción que tiene un documento.
- 3.2 Anexos: Es toda documentación complementaria a un documento: entre ellos diagramas de flujo, planos, fotografías, formatos de registros, etc.
- 3.3 Archivar: acción de almacenar documentos en un lugar accesible.
- 3.4 Desarrollo de un documento: redactar un documento relacionado con un proceso o producto.
- 3.5 Distribuir: entregar o poner a disposición un documento.
- 3.6 Documento: Información y su medio de soporte.
- 3.7 Documento general: Son documentos que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad, los cuales pueden ser: documentos de origen externo, interno y especificaciones técnicas.
- 3.8 Documentos relacionados: Son documentos de soporte al documento donde se mencionan.
- 3.9 Elaborar: Crear un documento del Sistema de Gestión Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC – GC – 01 Fecha: 06-12-06 Página 2 de 8
---	---	--

3.10 Instructivo: Es un documento en el se que explica como realiza una persona una tarea.

3.11 Manual de calidad: Documento que proporciona información coherente, interna y externamente, del sistema de calidad de una organización.

3.12 Modificar: Transformar o cambiar un documento ya existente.

3.13 Objetivo: Es la razón de ser de un documento.

3.14 Plan: Ficha de proceso donde se identifican las entradas, salidas, recursos, procedimientos, etc., que deben aplicarse para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.15 Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso realizado por varias personas.

3.16 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas.

3.17 Elaborar, revisar y aprobar: es la actividad redactar, de verificar y calificar un documento del Sistema de Gestión de Calidad.

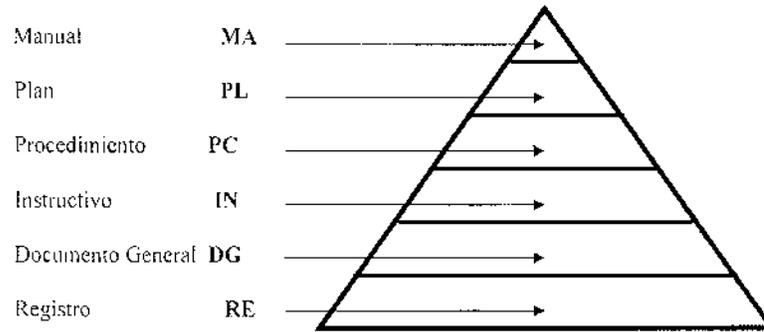
3.18 Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.19 Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

#### 4. Desarrollo

##### 4.1 Estructura documental

PROEXPORT ha definido la estructura de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la siguiente manera:



#### 4.2 Identificación de procesos

Los procesos definidos para el Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT son los siguientes:

**Tabla No. 1  
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

Proceso	Código	Tipo
Gerencia	GG	Gerencial
Compras de Materia Prima	MP	Gerencial
Comercialización	VE	Gerencial
Gestión de calidad	GC	Gerencial
Exportaciones	EX	Valor
Control de Calidad	CC	Valor
Producción	PR	Valor
Inventarios	IV	Valor
Mantenimiento	MT	Valor
Suministros y Repuestos	SR	Apoyo
Administración y Finanzas	AF	Apoyo
Recursos Humanos	RH	Apoyo

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC – GC – 01 Fecha: 06-12-06 Página 4 de 8
---	---	--

#### 4.3 Codificación

Los documentos de cada proceso, tienen una numeración correlativa iniciando con el número 01, de acuerdo con la estructura documental y los procesos definidos. Los códigos del Sistema de Gestión de Calidad se integran de la siguiente manera:

XX        -        YY        -        ZZ  
DOCUMENTO    PROCESO    # CORRELATIVO

Por ejemplo, el procedimiento de control de documentos y registros tiene el siguiente código:

**PC - GC - 01**  
**Procedimiento - Gestión de Calidad - 01**

#### 4.4 Centros documentales

Para el Sistema de Gestión de Calidad de Proexport se ha establecido un centro de documentos originales aprobados y un centro documental electrónico para consultas, los cuales están bajo la responsabilidad del Representante de la Dirección. Se entregan copias controladas a los lugares de trabajo donde se utilizan y donde no exista acceso electrónico. De la distribución queda evidencia en el Anexo 2 Lista de Distribución del documento (RE-GC-10).

#### 4.5 La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede contener lo siguiente: Objetivo, Alcance, Vocabulario, Desarrollo, Documentos Relacionados y Anexos.

#### 4.6 Para que un documento del Sistema de Gestión de Calidad sea válido debe seguir los siguientes pasos:

4.6.1 El documento debe ser elaborado por el dueño del proceso u otra persona designada por él, debe ser redactado en tercera persona y tiempo presente.

4.6.2 El jefe de área revisa que el contenido del documento sea acorde al proceso que se ha documentado.

4.6.3 El documento es aprobado por el Gerente General o por quien él designe.

4.6.4 Cuando un documento ha sido elaborado, revisado y aprobado debe ser divulgado por el responsable del proceso al personal involucrado, dejando constancia con el registro de divulgación de documentos (RE-RH-05).

4.6.5 El documento divulgado es de observancia obligatoria y se aplica en la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC – GC – 01 Fecha: 06-12-06 Página 5 de 8
---	---	--

4.7 El formato para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad es el siguiente:

4.7.1 Primera página

a) Encabezado: en el lado izquierdo de la hoja se coloca el logotipo de PROEXPORT, en la parte central del encabezado se coloca el título del documento. En el lado derecho se coloca la fecha de aprobación, el código del documento y para instructivos y procedimientos el número de página. El encabezado no aplica para los anexos. El encabezado para registros, debe incluir como mínimo el código.

Ejemplo para procedimientos e instructivos, para registros omitir el número de página:

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO FECHA DE APROBACION PAGINA X DE Y</b>
---	---------------------------------	---

b) En la primera página del documento abajo del encabezado en el lado derecho, se coloca un cuadro con el nombre y firma del cargo que elabora, revisa y aprueba el documento. Este inciso no aplica para planes y registros, para documentos generales es opcional. Ejemplo:

Elaborado por: Dueño de Proceso	F.
Revisado por: Jefe Inmediato Superior	F.
Aprobado por: Gerencia General	F.

4.7.2 Segunda página en adelante

Continuar con el contenido del documento de acuerdo al numeral 4.5, así como el número correlativo de página. Ejemplo:

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>Código Fecha de Aprobación Pagina X de Y</b>
---	---------------------------------	---

4.8 Cuando las actividades descritas en un documento han cambiado, dicho documento debe ser modificado, siguiendo este procedimiento del inciso 4.6 en adelante. En el ANEXO I Listado de Modificaciones (RE-GC-09) se hace una descripción breve de la modificación realizada. El original y las copias controladas obsoletas son destruidas. El representante de

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC – GC – 01 Fecha: 06-12-06 Página 6 de 8
---	---	--

la Dirección es el responsable de mantener actualizado el archivo electrónico y copias controladas.

#### 4.9 Control de registros

4.9.1 Cada dueño de proceso es responsable de crear y codificar los registros necesarios para sustentar las operaciones que se realizan dentro de su proceso.

4.9.2 Los registros pueden ser modificados cuando existan cambios en las operaciones o cuando se consideren mejoras en la información que contienen. El dueño de proceso elabora el nuevo formato, lo envía a Gestión de Calidad para su actualización y lo aplica.

4.9.3 Los registros utilizados deben almacenarse de tal forma que sean fácilmente recuperables y se mantengan protegidos de deterioro o pérdida.

4.9.4 De acuerdo a la naturaleza de cada registro, el dueño de proceso es responsable de definir su tiempo de retención y disposición final.

4.9.5 Toda la información de los registros de cada proceso debe enviarse a Gestión de Calidad para la elaboración del Listado de Documentos del SGC (RE-GC-01).

#### 5. Documentos relacionados

Norma ISO 9001:2008: Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos (DG-GC-01).

Norma ISO 9000:2005: Sistema de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario (DG-GC-03).

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC - GC - 01 Fecha: 06-12-06 Página 7 de 8
---	---	--

**ANEXO 1**

	<b>LISTA DE MODIFICACIONES</b>	RE - GC - 09
---	--------------------------------	--------------

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**Procedimiento para Control de Documentos y Registros**

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación
6	1	13/06/2006	Se detalló el uso de documentos En la red numeral 4.2.10
8	1	13/06/2006	Se cambió el mes en que se hace La revisión de documentos
6	2	06/12/2006	Se amplió el numeral 4.2.5 Respecto al control de docs. Gen.
1 y 6	3	02/02/2008	De origen externo. Cambio de versión de la Norma ISO 9001:2008

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	PC - GC - 01 Fecha: 06-12-06 Página 8 de 8
---	---	--

ANEXO 2

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>RE - GC - 10</b>
---	---------------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
**Procedimiento para Control de Documentos y Registros**

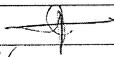
TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
<b>Un año</b>	<b>Copias electrónicas carpeta de obsoletos copias Impresas destrucción</b>

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
<b>Representante de la dirección</b>	<b>Original impreso</b>
<b>Servidor de red de la empresa</b>	<b>Archivo electrónico</b>

#### 4.8 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

Este procedimiento proporciona las directrices para la detección e identificación de no conformidades y de las acciones a implementar para el tratamiento y solución de las mismas.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	PC – GC – 03 Fecha: 15-11-10 Página 1 de 4
---	--	--

Elaborado por: Gerente de Planta	f.	
Revisado por: Gerente División Ajonjoli	f.	
Aprobado por: Gerente General	f.	

##### 1. Objetivo

Definir los lineamientos para la identificación de no conformidades reales y potenciales así como la propuesta de las acciones correctivas y preventivas a implementar para el tratamiento y solución de las mismas.

##### 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los productos y procesos del Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT.

##### 3. Vocabulario

3.1 No conformidad real: Todo aquel incumplimiento a requisitos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT.

3.2 No conformidad potencial: Toda situación que pueda generar riesgos de incumplimiento a los requisitos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT.

3.3 Acción correctiva: Medida que se lleva a cabo para eliminar las causas de una no conformidad real.

3.4 Acción preventiva: Medida que se lleva a cabo para eliminar las causas de una no conformidad potencial, que se considere que existe riesgo de que ocurra si se continúa con la práctica actual.

##### 4. Desarrollo

###### 4.1 Acciones correctivas para productos

4.1.1 Cuando se detecte una no conformidad real o potencial en cualquiera de las etapas de la producción del producto, proceder de acuerdo al procedimiento para control de producto no conforme (PC-GC-02).



**PROCEDIMIENTO  
DE ACCIONES CORRECTIVAS  
Y PREVENTIVAS**

PC – GC – 03  
Fecha: 15-11-10  
Página 2 de 4

**4.2 Acciones correctivas/preventivas para procesos**

4.2.1 Cuando se detecte una no conformidad real o potencial en cualquiera de los procesos del Sistema de gestión de Calidad de PROEXPORT, el dueño de proceso levanta una solicitud de acción correctiva o preventiva (RE-GC-02), realiza el análisis de causas y propone soluciones.

4.2.2 El dueño de proceso y el representante de la dirección, -en planta lo hace el gerente de planta-, evalúan las soluciones propuestas y eligen la mas conveniente.

4.2.3 El dueño del proceso implementa la acción correctiva o preventiva elegida y el representante de la dirección o gerente de planta según corresponda supervisa la ejecución de las acciones y cierra la no conformidad.

4.2.4 En las fechas establecidas del cierre de las acciones tomadas, el representante de la dirección verifica su cumplimiento o negocia una nueva fecha para su implementación.

**4.3 Acciones correctivas o preventivas derivadas de auditorías de calidad internas o externas.**

4.3.1 Las acciones correctivas o preventivas se incluyen dentro del informe de auditoría, el auditor líder levanta una solicitud de acción correctiva o preventiva (RE-GC-02).

4.3.2 Los responsables de los procesos donde fueron detectadas las no conformidades reales o potenciales realizan un análisis de causas propone soluciones y el tiempo de ejecución.

4.2.3 Continuar el procedimiento del inciso 4.2.2 en adelante.

4.4 Los registros de las acciones cerradas son archivados por los dueños de proceso, los cuales dan aviso al representante de la dirección quien es responsable de mantener un control general del estado de las acciones correctivas/preventivas a través del registro RE-GC-15.

**5. Documentos relacionados**

Procedimiento para Control de Producto No Conforme (PC-GC-02)

Procedimiento de Auditorías Internas (PC-GC-04)

Solicitud de Acción Correctiva/Preventiva (RE-GC-02)



**PROCEDIMIENTO  
DE ACCIONES CORRECTIVAS  
Y PREVENTIVAS**

PC – GC – 03  
Fecha: 15-11-10  
Página 3 de 4

**ANEXO 1**



**LISTA DE MODIFICACIONES**

RE - GC - 09

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación
Todas	1	15-Nov-2011	Modificaciones de ordenamiento, redacción , responsabilidades y registros relacionados.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	PC – GC – 03 Fecha: 15-11-10 Página 4 de 4
---	--	--

**ANEXO 2**

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	RE - GC - 10
---	---------------------------------------	--------------

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas**

TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Un año	Copias Electrónicas carpeta de obsoletos Copias Impresas destrucción

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
Representante de la dirección	Original impreso
Servidor de red de la empresa	Archivo electrónico
Planta Retalhuleu	Copia controlada 1

#### 4.9 Participación del Contador Público y Auditor en los procesos de apoyo dentro del sistema de gestión de la calidad

En un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, la participación del Contador Público y Auditor, está relacionada con las actividades que realiza en el desarrollo de la profesión contable al registrar, analizar e interpretar la contabilidad y la administración de una organización con la finalidad de producir informes para la gerencia, accionistas o propietarios y para terceros; y que estos informes sean de utilidad para la toma de decisiones.

Dentro de los informes se encuentran los estados financieros, los presupuestos y rendiciones de cuentas o ejecución presupuestal, utilizados internamente en las empresas y también por parte de terceros como reguladores; oficinas de fiscalización; bancos y entidades de financiamiento.

Los sistemas de gestión de la calidad, necesariamente utilizan la información contable financiera, para la toma de decisiones que permitan inicialmente implementarse, desarrollarse, operarse y mejorar continuamente, como lo requiere la Norma ISO 9001:2008. La información permite evaluar la disponibilidad de recursos internos y la necesidad de obtenerlos en forma externa.

La información contable financiera es una herramienta para la evaluación del desempeño de una empresa así como la gestión de la administración.

Un aspecto importante de la participación del Contador Público y Auditor en un sistema de gestión de la calidad, es el cumplimiento de regulaciones de tipo legal, incluidas las obligaciones tributarias, que a la fecha se han tornado complejas, por lo que los conocimientos sobre el cálculo y determinación de impuestos son relevantes.

El proceso de administración y finanzas dentro del sistema de gestión de calidad de la organización en estudio, se encarga del registro, generación y análisis de información en unidades monetarias de las operaciones que realizan todos los procesos del sistema. En forma sencilla se puede explicar que los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad, proporcionan información que al ser

procesada por la administración y finanzas, se convierte en información útil para el análisis, evaluación de las operaciones y planes de desarrollo.

La preparación profesional y la experiencia, le otorga al Contador Público y Auditor la capacidad y competencia válida para aplicarse en los procesos de auditoría obligatorios en un sistema de gestión de la calidad.

#### 4.10 Participación del Contador Público y Auditor en la auditoría del sistema de gestión de la calidad

La serie de Normas Internacionales ISO 9000 y 14000, regulan los procesos de auditoría, como herramienta de seguimiento y verificación de las políticas de una organización para la gestión de la calidad, como lo menciona la Norma ISO 19011:2002 en su parte introductoria. Además, esta norma reconoce tres tipos de auditorías, las internas o de primera parte y las auditorías externas que se conocen como de segunda o tercera parte.

La Norma ISO 9001:2008 hace referencia a la utilización por parte de la dirección de los resultados de las auditorías en el punto de norma 5.6.2 y de la auditoría interna en el punto de norma 8.2.2, que se refiere al seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad.

La participación del Contador Público y Auditor en el sistema de gestión de la calidad, se debe enfocar desde el punto de vista de la auditoría interna.

El Manual de Calidad (MA-GG-01) de Proexport en su apartado número 8.2.2, incluye lo referente a la auditoría interna y define dos objetivos:

- a) Si el sistema es conforme con las disposiciones planificadas en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecido por la empresa, y
- b) Se ha implementado y se mantiene en forma eficaz.

A continuación se incluirán los documentos relacionados con el Proceso de Auditoría Interna, lo que permitirá conocer los objetivos, planes generales e individuales de auditoría, documentos que se utilizan en el desarrollo del trabajo de auditoría, evaluación de los auditores y la utilidad para la dirección o gerencia

general de los resultados de las auditorías como herramienta dentro de la actividad de revisión, conforme a la Norma ISO 9001:2008 y Norma ISO 19011:2002.

El estudio y análisis de la documentación que se utiliza en el proceso de auditoría interna, permitirá establecer si la participación del Contador Público y Auditor dentro de un sistema de gestión de calidad está respaldada por la capacidad, experiencia y competencia que ha desarrollado durante la preparación y práctica de la profesión en el área de auditoría.

El documento Procedimiento de Auditorías Internas proporciona información sobre los objetivos, alcance y preparación de las auditorías al sistema de gestión de calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	PC- GC - 04 Fecha: 05-10-06 Página 1 de 6
---	---	---

Elaborado por: Representante Dirección	f. 
Revisado por: Gerente División	f. 
Aprobado por: Gerente General	f. 

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para dirigir la planificación y realización de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad de Promociones de Exportación, S. A, PROEXPORT., con la finalidad de determinar la conformidad del Sistema de Calidad, en concordancia con los requisitos de la Norma ISO 9001-2000, direcciones ISO 19011-2000 y con las políticas establecidas por PROEXPORT, lo que permitirá que la gerencia general y gerencias de primera línea, con base en los resultados de las auditorías tome decisiones para la mejora continua, se verifique el grado de satisfacción del cliente y se tengan las evidencias de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de PROEXPORT. Por lo que debe considerar los objetivos, alcance y los criterios de cada auditoría.

### 3. DESARROLLO

#### 3.1 Proceso para la gestión del programa de Auditoría

Autoridad para el programa de auditoría.

PROEXPORT delega la responsabilidad de la gestión del programa de auditoría al Representante de la Dirección.

Dentro de PROEXPORT se ha establecido que se verifique el Sistema de Gestión de Calidad de manera anual, sin embargo, las auditorías pueden ser programadas de manera adicional a lo establecido en el plan general de auditorías (PL-GC-04), de acuerdo a las necesidades y circunstancias.

#### 3.2 Planificación

El auditor líder designa y califica a los auditores del Sistema de Gestión de Calidad de Proexport, y elaboran el programa de auditorías, siendo este flexible para permitir cambios basados en los resultados y en la evidencia objetiva durante las auditorías.

### 3.2.1 Programa de Auditoría

Para realizar la implementación del programa de auditorías se deben considerar: La comunicación y la coordinación para elaborar el programa de auditorías con el Consejo de Calidad; se presenta el programa al Consejo de Calidad, quien aprueba la realización del mismo.

El programa se elabora una vez al año, los dueños de procesos se enteran y se organizan para recibir a los auditores o en su caso, se expresa algún contratiempo de las fechas propuestas para la auditoría, el cual debe ser analizado por el consejo de calidad para su aprobación, esto hará que se re programe la fecha de la realización.

### 3.2.2 Preparación del Plan de la Auditoría interna

El Gerente General o el Representante de la Dirección de PROEXPORT, designa al Auditor líder; y éste designa a los auditores internos que integrarán el equipo, con base a la competencia, procesos a auditar y a la norma ISO 9001. La designación queda registrada en **PL-GC-07** (Plan Individual de Auditoría Interna).

Hace la planeación de Auditoría **PL-GC-07** (Plan Individual de auditoría interna) y determina: el objetivo, alcance, propósito y duración.

Prepara la lista de chequeo **RE-GC-05** (Lista de chequeo de auditorías internas).

Conduce las juntas de apertura. **RE-GC-11**. (Registro de juntas de apertura y cierre).

Resuelve cualquier conflicto durante el desarrollo de la auditoría.

Prepara los reportes de no conformidad **RE-GC-06**.

Conduce las juntas de cierre. **RE-GC-11**.

Prepara el informe de los resultados de la auditoría. **RE-GC-07** y lo entrega al representante de la dirección.

El representante de la Dirección dará seguimiento a la solución de no conformidades generadas como resultado de la auditoría, hasta dar por concluidas las enmiendas o mejoras correspondientes.

### 3.3 Mantenimiento de los registros del programa de auditoría

El auditor líder debe al término de la ejecución de cada auditoría recabar toda la documentación que el proceso de auditoría arroja y a la cual se le dará el tratamiento que se menciona en el procedimiento Control de Documentos y Registros (**PC-GC-01**) previa verificación de la información la cual debe estar completa, firmada por las partes (Auditor, Auditado), perfectamente identificada y con las evidencias necesarias de la misma, esta información será analizada para realizar el seguimiento y medición del programa de auditorías.

### 3.4 Seguimiento de las no conformidades

En un periodo no mayor de 10 días hábiles, el auditado presenta al representante de la dirección la solución de las no conformidades ingresadas en **RE-GC-06**, formato registro de No Conformidad de Auditoría o bien un plan de acciones a seguir para dar solución a las no conformidades y así tener una fecha compromiso de solución.

- El representante de la dirección efectúa el seguimiento de las no conformidades para verificar que las acciones correctivas se llevan a cabo en el tiempo establecido de común acuerdo con la persona encargada del proceso auditado.
- El representante de la dirección se asegura que existen evidencias objetivas de que la acción correctiva se ha implementado satisfactoriamente.
- El representante de la dirección cierra la acción correctiva enviando una copia al responsable del proceso auditado y archiva el original.
- El representante de la dirección, actualiza el registro **RE-GC-06** Formato de No Conformidad de Auditoría.

3.5 Comunicación de los logros del programa de auditorías al consejo de calidad

Una vez realizadas las evaluaciones del proceso de auditoría, el representante de la dirección entrega el informe de la auditoría para su análisis y la toma de decisiones para la mejora continua.

3.6 Evaluación auditores internos

Se debe evaluar la capacidad de los auditores externos para asegurar la eficacia de las auditorías internas. Los auditores internos deben ser evaluados antes de formar parte del equipo oficial de auditores internos de acuerdo al registro de Evaluación de Auditores Internos (**RE-GC-17**), las características a medir son: sus aspectos personales, competencia como auditores internos, educación general, así como su experiencia. Los auditores internos evaluados deben aprobar con un mínimo de 75%.



**PROCEDIMIENTO DE  
AUDITORÍAS INTERNAS**

PC- GC - 04  
Fecha: 05-10-06  
Página 4 de 6

**4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

ISO 19011:2002 DG-GC-02  
ISO 9001:2008. DG GC-01  
ISO 9000:2005. DG-GC-03  
Plan General de Auditorías (PL-GC-04).  
Plan de Auditorías Internas. PL-GC-07.  
Lista de Chequeo de Auditoría Interna. RE-GC-05.  
Registro de Apertura/Cierres de Auditorías. RE-GC-11.  
Reporte de no Conformidad Auditorías. RE-GC-06.  
Informe Final de Auditoría Interna. RE-GC-07.  
Procedimiento Control de Documentos y Registros. PC-GC-01.  
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. PC-GC-03  
Registro Evaluación Auditores Internos RE-GC-17

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	PC- GC - 04 Fecha: 05-10-06 Página 5 de 6
---	---	---

**ANEXO 1**

	<b>LISTA DE MODIFICACIONES</b>	<b>RE - GC - 09</b>
---	--------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**Procedimiento de Auditorías Internas**

No. Página	No. Actualización	Fecha de Actualización	Descripción de la modificación
2	1	18/05/2006	Se numeró de manera correcta
			"Preparación del plan de las auditorías internas"
3	1	18/05/2006	Se agregó el punto 3.6 "Evaluación
			de Auditores Internos" así mismo se
			creo su respectivo registro.
4	1	18/05/2006	"4. Documentos relacionados"
			No coincidían con la codificación
1	2	14/07/2006	El procedimiento no referenciaba
			al plan general de auditorías.
4	3	05/10/2006	Se actualizó la versión citada de
			ISO 9000:2005
4	4	30/02/2008	Se actualizó la versión citada de
			ISO 9001:2008

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	PC- GC - 04 Fecha: 05-10-06 Página 6 de 6
---	---	---

**ANEXO 2**

	<b>DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>RE - GC - 10</b>
---	---------------------------------------	---------------------

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**Procedimiento de Auditorías Internas**

TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
Un año	Copias electrónicas carpeta de obsoletos copias impresas destrucción

LUGAR DE UBICACIÓN	MEDIO DISPONIBLE
Representante de la dirección	Original impreso
Servidor de red de la empresa	Archivo electrónico
Planta Retalhuleu	Copia controlada 1
Auditor interno	Copia controlada 2

#### 4.10.1 Plan general de auditorías

Este documento presenta la programación general de las auditorías, normalmente para un periodo anual, el cual es aprobado por la gerencia y por el representante de la dirección.

		PLAN GENERAL DE AUDITORÍAS												PL-GC-04 03-12-2007		
Tipo de Auditoría	Responsable	Fecha a realizarse														
		ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12			
Auditoría Interna (SGC)	Auditor Interno															
Auditoría Interna (SGC)	Auditor Interno															
Auditoría seguimiento	SAI Global (Empresa certificadora del sistema)															
Auditoría Interna (SGC)	Auditor Interno															

  
F. Gestión de Calidad

  
F. Gerencia General

#### 4.10.2 Plan individual de auditoría

El plan individual de auditoría contiene la información sobre los objetivos de la auditoría, alcance de la auditoría, es decir la indicación de los procesos que se auditan y su ubicación. Lo referente a los criterios, son las Normas ISO, el Manual de Calidad y los procedimientos que se aplican al sistema y a los procesos que se auditan.

El plan de auditoría es presentado por el auditor líder y autorizado por el representante de la dirección.

A continuación se presentan los planes de auditoría interna realizada en el año 2011. El objetivo de los planes en conjunto, es el de auditar todos los procesos del sistema, iniciando por los procesos de dirección, que proporcionan información sobre el compromiso de la gerencia general con el sistema, su involucramiento y compromiso con la mejora continua del sistema.

	<b>PLAN INDIVIDUAL DE AUDITORÍA</b>	<b>PL-GC-07 30-11-05</b>
---	---	------------------------------

FECHA: 14-feb-12

NO. DE AUDITORÍA: 2012-01

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría Interna

OBJETIVOS: Determinar la eficacia así como el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y verificar el grado de avance en la inclusión de la miel de abejas en el sistema de gestión de la calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Proceso de Gerencia General, Comercialización, Exportaciones y Recursos Humanos en Oficinas centrales, zona 9, Guatemala.

CRITERIOS: Norma ISO 9001:2008, capítulos 1, 4 y 5.  
Manual de Calidad (MA-GG-01).

AUDITOR LÍDER: Jorge Juárez

EQUIPO AUDITOR: José Luis García, Asistente de Gerencia General  
Armando Escobar, Gerente de la Planta El Rancho.  
Jorge Juárez, Contador General

FECHA DE LA AUDITORÍA: 14 y 15 de marzo 2012

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA AUDITOR LIDER

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA GESTIÓN DE CALIDAD

#### 4.10.3 Programa individual de auditoría

Este documento es una guía en cuanto al orden y horario en el que se desarrolla el trabajo de la auditoría.

	<b>PROGRAMA INDIVIDUAL DE AUDITORÍA</b>	<b>PL-GC-07</b>
---	---	-----------------

No. AUDITORÍA: 2012-1 TIPO DE AUDITORÍA: Interna

PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	EQUIPO AUDITOR	FECHA	HORA
Apertura Oficinas Centrales		Auditor líder	14/03/2012	09:00
Gerencia General	Gerente General	Equipo auditor	14/03/2012	09:15
Comercialización	Gerente General	Equipo auditor	14/03/2012	14:00
Exportaciones	Gerente de exportaciones	Equipo auditor	15/03/2012	09:00
Recursos Humanos	Encargada de R.R.H.H.	Equipo auditor	15/03/2012	14:00
Cierre		Auditor líder	15/03/2012	16:00

FIRMA GESTIÓN DE CALIDAD:  FIRMA GERENCIA: 

#### 4.10.4 Listas de chequeo

Son documentos que se utilizan de guía para la conducción de la auditoría sin limitar el alcance a su contenido. A continuación se muestran las listas que corresponde al programa de auditoría que antecede y su alcance se limita a cuatro procesos que se realizan en las oficinas centrales.

	<b>LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>RE - GC - 05</b>
---	---	---------------------

AUDITORÍA No. 2012-1

Hoja 1/2

FECHA: 14-marzo-2012

PROCESO AUDITADO: GERENCIA GENERAL

AUDITORES:

José Luis García, Armando Escobar, Jorge Juárez

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
1	Responsabilidad de la dirección Compromiso de la dirección Solicitar evidencia del cumplimiento de * Participación en el establecimiento de política de cal. * Participación en el establecimiento de objetivo de cal. * Revisión de la dirección (por lo menos 1 vez al año). Evaluar si la política es coherente con objetivos Revisión por la dirección * Resultados de auditorías * Resultados de evaluación de desempeño de procesos * Estado de acciones correctivas y preventivas * Acciones derivadas de la revisión por la dirección	5.1     5.3 5.6	El gerente general muestra conocimiento y dominio sobre el sistema. Ha estado involucrado en la implementación y desarrollo del sistema. Se revisaron las minutas de reunión del equipo responsable del sistema las cuales fueron dirigidas por el gerente. Se revisó el procedimiento de comunicación interna y la documentación en archivos electrónicos para la consulta. El servidor de la empresa funciona eficientemente. Parte de la documentación de trabajo para la revisión son los informes de auditoría interna, de la auditoría de certificación, evaluaciones de desempeño de los procesos y estado de acciones correctivas y preventivas cumplen sus objetivos. Se han tomado acciones correctivas como resultados de las revisiones por la gerencia. La mejora en el proceso de natural del uso de una despedadora no se documento adecuadamente.
2	Enfoque al cliente Se puede definir con Encuesta de Satisfacción del Cliente (RE-GC-12) (Referencia Julio-Agosto 2011). Solicitar evidencia y su utilización Evidencia crecimiento en ventas y clientes (objetivos estratégicos)	5.2	En el proceso de comercialización no se detectó incidentes relacionados con los requisitos de los clientes. La encuesta de satisfacción de los clientes es positiva. Se observan comentarios y sugerencias
3	Objetivos de calidad Comprobar si los objetivos de calidad son medibles Verificar si se han planificado cambios en el SGC y se mantiene la integridad del mismo	5.4.1	Son coherentes con la política de calidad. Los objetivos son medibles y adecuadamente controlados.
4	Responsabilidad y autoridad Como se definen y comunican las responsabilidades y la autoridad? Descripción de puestos DG-RH-01, organigrama DG-RH-04	5.5.1	La responsabilidad y autoridad son definidos en los documentos, instructivos y procedimientos. Al inicio de la relación laboral se hace énfasis en la estructura de la organización.
5	Representante de la dirección Nombramiento del R.D. DG-GG-03 Que mecanismo utiliza el representante para informar a la Gerencia del desempeño del SGC? De que manera se asegura el RD que se promueve la conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles? Existe por parte del RD responsabilidad de relaciones con partes externas y que se relacionan con el SGC?	5.5.2	La responsabilidad del representante estan claramente definidas. El representante elabora un informe mensual del desempeño del sistema de gestión de calidad. El representante se reúne y dirige al comité de calidad. El perfil del representante para el sistema de gestión de calidad es adecuado. El representante asiste a la dirección con la comunicación con clientes en su ausencia.

AUDITORÍA No. 2012-1

Hoja 2/2  
FECHA: 14-marzo-2012

PROCESO AUDITADO: GERENCIA GENERAL

AUDITORES:  
José Luis García, Annando Escobar, Jorge Juárez

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
6	Comunicación interna Se deberá verificar: Que medio se utiliza para comunicar y método para verificar su eficacia? Buscar evidencia de la comunicación? Verificar comunicación externa al SGC Verificar si se realizan reuniones informativas	5.5.3	La documentación del sistema se encuentra en forma digital en la red de la empresa y disponible para su consulta. Para la divulgación de información, documento o cambio a los mismos, se realizan reuniones a todos los niveles de la empresa.
7	Gestión de los recursos Verificar existencia de Proyecto de mejoras. Importancia que le da la gerencia a la determinación de la competencia del personal relacionado con el SGC y como se determina la competencia para cada puesto? Verificar la utilización por la alta dirección de los resultados de la evaluación de la infraestructura?	6.1 6.2	En el proyecto de mejoras se determinó la existencia de programas proyectos de mejora a la infraestructura, planes de mejora y ampliación del sistema de gestión a la inocuidad del producto a través de la certificación bajo la norma internacional BRC (Estándar Global para la Inocuidad Alimentaria). No se contempló la compra de un despedrador para el área de limpieza
8	Objetivos estratégicos Verificar el cumplimiento de los objetivos	5.1	Los objetivos estratégicos buscan el crecimiento de operaciones y de clientes, la mejora continua del producto y desarrollo del sistema para la satisfacción de los clientes.
9	Proceso de inclusión de la miel Verificar el grado de avance en el sistema la inclusión de la miel. Los objetivos, política de calidad, objetivos de calidad, documentación.	5.1 5.3 5.4	La producción de la miel se ha incluido en la Política y objetivos. Se ha trabajado en los procedimientos, instructivos y la documentación en general, por lo que estará lista para la auditoría de recertificación y certificación de la miel. Aplica para la mejora continua.
10	Revisar las observaciones de la auditoria externa de seguimiento realizada por SAI Global	Auditoría Sai Global	Todas las observaciones y no conformidades de la auditoría de certificación se encuentra debidamente cerradas a la fecha.

RE-GC-05 (P. 4/5)  
 O.H. 1-2012-1  
 RE-AF-14

Revisión  f. Auditores

	LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA INTERNA	RE - GC - 05
---	---------------------------------------	--------------

AUDITORÍA No. 2012-1

FECHA: 14-marzo-2012

PROCESO AUDITADO: COMERCIALIZACIÓN

AUDITORES:

José Luis García, Armando Escobar, Jorge Juárez

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
1	Verificar el cumplimiento del objetivo de calidad (Cumplimiento del 100% de los contratos y análisis estadístico de encuestas, 90% satisfacción)	5.4.1	Los contratos y la documentación de las exportaciones cumplen con los requisitos del sistema (periodo revisado de Julio 2011 a marzo 2012). La encuesta de satisfacción demuestra el 95% favorable. Se plantea mejorar la medición de objetivos
2	Verificar las especificaciones de los clienes y su revisión Solicitar evidencia de comunicación con los clientes (visitas a clientes, invitaciones a visitar instalaciones, participación en ferias) Solicitar contatos de venta (RE-VE-02) Solicitar confirmación de clientes (DG-VE-01) Solicitar reporte trimestral de despachos	5.2  7.2	Los contratos y pedidos especifican los requisitos de calidad del producto y condiciones de la venta y entrega. La gerencia demostro la realización de visitas a los clientes de Norte América, Asia y Europa durante el mes de Noviembre 2011.
3	Proceso de inclusión de la miel Se deberá verificar el procedimiento para la comercialización de la miel	5.2	Actualmente se realiza ventas de miel, por lo que para la inclusión de la miel dentro del sistema se han considerado los requisitos que demandan los clientes.
4	Revisar las observaciones de la auditoría externa de seguimiento realizada por SAI Global	Auditoría Sai Global	Fueron atendidas y a la fecha se encuentran cerradas

Revisión

f. Auditores

O.M.Z-2012-1 RE-GC-05 (P. 2/3)  
PL-08-01

 <b>PROEXPORT</b>	LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA	RE - GC - 05
--	---------------------------------------	--------------

AUDITORIA No. 2012-1  
PROCESO AUDITADO: EXPORTACIONES

FECHA: 15-marzo-2012

AUDITORES:  
José Luis García, Armando Escobar, Jorge Juárez

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
1	Verificar en los contratos de venta si han sido autorizados en comercialización y los requisitos del producto están especificados así como sus condiciones de venta. Verificar las instrucciones de carga.	7.2.2	Los contratos cuentan con las autorizaciones y requisitos. En el mes de febrero el contrato 2011-35 del cliente Mercomun Co. no se incluyó en el programa de embarques de febrero 2012, por lo que no se planificó su producción.
2	Verificación de documentos y registros Plan de Embarques PL - EX - 01 Cuadro de Ventas RE - EX - 01 Certificado de Calidad de Exportación PL - EX - 05 Certificado de Peso de Exportación PL - EX - 06 Certificado de Análisis PL - EX - 08	4.2.3 4.2.4	Los contratos revisados cuentan con la documentación completa de acuerdo al Procedimiento de Exportaciones.
3	Se seleccionarán 5 embarques de diferentes clientes y preferiblemente de contratos nuevos para revisar análisis de calidad, logística de embarques, facturas, evaluación de proveedores (suministros) y registros. De las muestras tomadas, se pedirá que en planta se muestre la trazabilidad del producto en control de calidad y producción.	8.2.3 8.2.4 7.2.1 7.2.2 7.5.3	La documentación de los embarques está completa. Los embarques seleccionados son 2011-16, 2011-25, 2012-1, 2012-7 y 2012-11, en los procesos de Comercialización y Exportaciones todo esta conforme. Se le dará seguimiento en planta.
4	De la medición de objetivos de su proceso: 6.1 ¿Considera que son adecuados? 6.2 ¿Le ayudan a plantear mejoras al proceso?	5.4.1 8.5.1	Son medibles pero plantean incluir medición de crecimiento.
5	Proceso de inclusión de la Miel Se deberá verificar el procedimiento para la exportación de la miel	4.2	El procedimiento ya esta elaborado. Aún no ha sido autorizado por la Gerencia y Gestion de Calidad por lo que no ha sido colocado en la red. Se consideró los requisitos de los clientes.
6	Revisar las observaciones de la auditoria externa de seguimiento realizada por SAI Global Reporte de no conformidades (RE-GC-06)	Auditoria Sai Global	Todas las observaciones han sido atendidas y a la fecha de la auditoria esta cerradas.

RE-GC-05 (P. 3/3)  
M.C. 1-2012-1

RE-GC-05 (P. 2/3)  
M.C. 3-2012-1

Revisión

   
F. Auditores

 <b>PROEXPORT</b>	LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA INTERNA	RE - GC - 05
--	---------------------------------------	--------------

AUDITORÍA No. 2012-1

FECHA: 15-marzo-2012

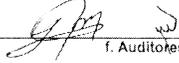
PROCESO AUDITADO: RECURSOS HUMANOS

AUDITORES:

José Luis García, Armando Escobar, Jorge Juárez

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
1	Verificar Organigrama de la planta.	4.2	El organigrama muestra adecuadamente la estructura.
2	Verificar el último informe de la evaluación del Clima Laboral Verificar plan de mejora de clima laboral RE-RH-04 Preguntar si la evaluación de desempeño para confirmación de puesto se hace en oficinas y planta Verificar último ingreso en oficinas	6.4 6.2	El Clima Laboral del año 2011 tuvo una valoración alta en los procesos con excepción de Exportaciones. Se programó actividades de inteligencia emocional y trabajo en equipo. Las evaluaciones de desempeño del periodo 2011 tienen resultados altos.
3	Verificación de registros Muestra con personal de nuevo ingreso en Guatemala y en Planta Verificar el traslado de información del personal de reciente ingreso (ver listado) a las oficinas centrales Verificar contratos de trabajo.	4.2.3 4.2.4	En el proceso de inducción al personal de ingreso reciente se dio a conocer el manual de bienvenida, las condiciones del contrato de trabajo y los expedientes están completos. Los contratos de trabajo fueron enviados al Ministerio de Trabajo.
4	Programa de capacitación PL-RH-02 2010-2011 Informe y medición de los programas de capacitación Evaluación de la Capacitación p/jefes área (RE-RH-13) Valuación e informe de la infraestructura 2010-2011 Evaluación e informe del clima laboral 2010-2011	6.2 6.3	Los programas de capacitación han sido desarrollados por los jefes de procesos y autorizados por el consejo de calidad. Las capacitaciones son evaluadas por lo general 2 meses después. Se realiza en el mes de junio de cada año la evaluación de infraestructura y se incluye en los proyectos de mejora.
5	Acciones correctivas/preventivas para prevenir pérdidas y como actuar en caso de desastres en oficinas centrales Verificar si se ha trasladado información de los seguros a todos los empleados que cuentan con el mismo	6.4	Se cuenta con un manual para actuar en casos de emergencia en la planta. No incluye lo que se relaciona a la atención en caso de desastres naturales. Se tiene contratado un seguro para enfermedad y accidentes.
6	De la medición de objetivos de su proceso: Considera que son adecuados? ¿Le ayudan a plantear mejoras al proceso?	5.4.1 8.5.1	Los objetivos son medibles y adecuados. Se plantea mejorar la medición de la eficiencia de las capacitaciones.
7	Proceso de inclusión de la miel Se deberá verificar los perfiles de los trabajadores para los procesos de producción.	6.2	Se ha documentado los perfiles del personal de la producción de la miel para garantizar la competencia en base a educación, formación y experiencia, para garantizar la conformidad del producto.
8	Revisar las observaciones de la auditoría externa de seguimiento realizada por SAI Global Reporte de no conformidades (RE-GC-06)	Auditoría Sai Global	Todas las observaciones han sido atendidas y a la fecha de la auditoría han sido cerradas.

RE-GC-05  
01/04/2012-1  
PL-GC-02

Revisión  f. Auditores



PROGRAMA DE EMBARQUES  
DE AJONJOLI

PL - EX - 01

MES: Febrero 2012

AJONJOLI DESCORTEZADO

Fecha de emisión

37-ene-12

Fecha de actualización

05-mar-12

CONTRATO NO.	ORDEN PROD.	FECHA	QOS.	EMP.	BOLSA	PROCESO	DESTINO	NAVIERA	PUERTO	CONTRAMARCAS	CLIENTE	CONTENEDOR	PEDIDO	EMBARCADO
2011-39	77	3-6eb	484.00	115	50	DESCORTEZADO QUIMICO	AIX	MSC	Puerto Blanco	PO2957112	SASSON INGREDIENTS	40'		SI
2012-03	79	6-6eb	550.00	29	50	DESCORTEZADO QUIMICO	TILBURY	HAPAG LLOYD	Puerto Santo Tomás	PO2452113	SASSON INGREDIENTS	40'		SI
2012-05	82	10-6eb	396.00	31	50	DESCORTEZADO QUIMICO	SYDNEY	MSC	Puerto Quezai	LOT GUT231 Imported By CI Australia, Mascot.	ALL SILVER IMPORTS, INC.	20'		SI
2012-07	83	10-6eb	396.00	31	50	DESCORTEZADO QUIMICO	MELBOURNE	MSC	Puerto Quezai	LOT GUT232 Imported By CI Australia, Mascot.	ALL SILVER IMPORTS, INC.	20'		SI
2012-08	85	12-6eb	154.00	101	50	DESCORTEZADO QUIMICO	TILBURY	HAPAG LLOYD	Puerto Santo Tomás	PO2868112 (COMBINADO)	SASSON INGREDIENTS	40'		SI
2012-08	78	17-6eb	396.00	101	50	DESCORTEZADO QUIMICO	TILBURY	HAPAG LLOYD	Puerto Santo Tomás	PO2938113 (COMBINADO)	SASSON INGREDIENTS	40'		SI
2012-09	84	14-6eb	550.00	101	50	DESCORTEZADO QUIMICO	BREMENHAVEN	MSC	Puerto Blanco	PO2952112	SASSON INGREDIENTS	40'		SI
2012-10	81	18-6eb	2200.00	95	25	NATURAL	YOKOHAMA	NYK LINE	Puerto Quezai	Sin contramarcas	JAPAN FOODS CO	40'		SI
2012-10	81	22-6eb	1,936.00	115	25	NATURAL	YOKOHAMA	NYK LINE	Puerto Quezai	Sin contramarcas	JAPAN FOODS CO	40'		SI
2012-11	84	26-6eb	550.00	101	50	DESCORTEZADO QUIMICO	BREMENHAVEN	MSC	Puerto Blanco	PO2952112	SASSON INGREDIENTS	40'		SI

TOTAL 7612.00

OBSERVACIONES

Se determinó que el despacho del día 2/02/2012 del contrato No. 2011-35 no se incluyó en el programa de mes de febrero/2012. Se reprograma para la primer semana de marzo/2012.

RE-9-C-07 N.C. 1-2012-1  
P (1/3)  
RG-UE-02

Dieta De Exportaciones



CONTRATO DE VENTA

RE-VE-02  
Fecha: 13-09-2010

**Contrato No.** 2011-35  
**Fecha del documento:** 09 de noviembre de 2011

**Vendedor**

Promociones de Exportación, S.A.  
Apartado Postal 122F  
Ciudad de Guatemala  
Guatemala, C.A.  
Tel: 2331-6446 / 7 Fax: 2334-6524

**Comprador**

Mercomun, Co.  
4-6 South Street Epsom Surrey KT 22  
United Kingdom  
Atención: Sra. Rachell Arias  
Tel : 1372 2300 62

**CONFIRMAMOS HABER VENDIDO LO SIGUIENTE:**

Descripción	Ajonjolí Descortezado Guatemalteco
Calidad	Ajonjolí Descortezado Marca "Elefante" 99.9% Pureza
Cantidad Aproximada	50,000 Kilos. ( 1,087qq )
Precio Unitario Por Kilo	US\$2.94

**Valor Total:** FOB US\$.147,000.00

**Despacho:** Previa aceptación de muestras  
25,000 kilos 26 de enero 2012  
25,000 kilos 23 de Febrero 2012.

RE-GC-07 (P. 2/3)  
N.C. 1-2012-1

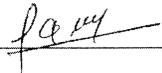
**Dirección de Despacho:** Planta Proexport Retalhuleu.

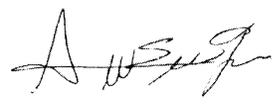
**Puerto de embarque:** Puerto Santo Tomás de Castilla

**Forma de Pago:** Plazo de Crédito a 90 días

**Empaque:** Bolsas de Papel de 50 Lbs. Netas c/u.

**Observaciones:** Favor devolver sellada y firmada esta copia.

**Vendedor :** 

**Comprador :** 



COMPARACIÓN PRESUPUESTAL

RE - AF - 16

RESUMEN DE LA COMPARACIÓN PRESUPUESTAL  
PERIODO:

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

COMPARACIÓN PRESUPUESTAL DE COSTOS Y GASTOS

Cuenta	Valor Real	Valor Presupuesto	Variación	% Variación	Referencia
Ventas	64,841,600	63,000,000	1,841,600	2.92%	Nota 1
Costo de ventas	(55,800,100)	(54,300,000)	1,500,100	-2.76%	Nota 2
Gastos de operación	(4,704,900)	(4,600,000)	(104,900)	2.28%	Nota 3
Gastos financieros	(3,313,155)	(3,250,000)	(63,155)	1.94%	Nota 4
Resultado antes de impuestos	1,023,445	850,000	173,445		
Impuesto sobre la renta	317,268	263,500	53,768	20.41%	Nota 5

COMPARACIÓN PRESUPUESTAL DE INVERSIÓN

Cuenta	Valor Real	Valor Presupuesto	Variación	% Variación	Referencia
Propiedad Planta y Equipo					
Edificios	246,200	250,000	(3,800)	-1.52%	
Maquinaria y equipo	482,500	425,000	57,500	13.53%	Nota 6
Equipo de computo	26,700	25,800	900	3.49%	
Programas	123,000	130,000	(7,000)	-5.38%	
Equipo de laboratorio	22,000	25,000	(3,000)	-12.00%	
Inversiones					

- Nota 1 La variación en las ventas se debe al incremento de 2,000 quintales de ajonjolí descortezado en relación a la proyección.
- Nota 2 La variación en el costo de ventas se debe al incremento de 2,000 quintales de ajonjolí descortezado en relación a la proyección.
- Nota 3 La variación en los gastos de operación se relaciona con el incremento en los gastos por transporte marítimo, producto del incremento en las ventas.
- Nota 4 La variación en los gastos financieros se debe al aumento del endeudamiento bancario durante los meses de noviembre y diciembre 2012.
- Nota 5 La variación del ISR por pagar es producto de la variación del resultado por el incremento de las ventas.
- Nota 6 La variación en la compra de maquinaria y equipo se debe a la compra de una despedradora utilizada en el proceso de limpieza (valor de la máquina instalada Q. 55,000.00)

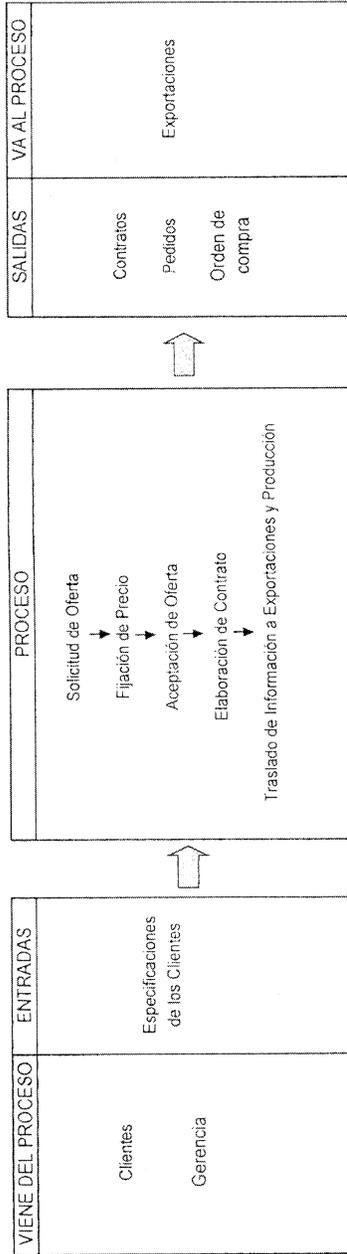
RE-6C-07 (P. 2/3)  
D. M., 1-2012-1



**MAPA DE PROCESO  
COMERCIALIZACION**

**PL - VE - 01  
20-Mar - 2,010**

PROCESO	COMERCIALIZACION
ALCANCE	AJONJOLI Y SUS DERIVADOS
RESPONSABLE	GERENTE GENERAL
ASPECTO LEGAL	N/A



PREMISAS POLITICA DE CALIDAD INVOLUCRADAS	OBJETIVOS DE CALIDAD	RECURSOS	PROCESOS DE APOYO	MEDICION Y SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS APLICABLES	Capítulos de la Norma ISO 9001: 2000 Aplicables
Lograr la Satisfacción del cliente a través de un enfoque en calidad Comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos y productos.	Cumplir 85% contratos del cliente. Lograr el 80% de satisfacción al cliente.	Mobiliario Equipo de Computo Equipo de Comunicación	Gerencia Compras Materia Prima Administración y Finanzas Recursos Humanos Inventarios Exportaciones	Reporte trimestral de cumplimiento de contratos. Análisis Estadístico de encuestas. (p. 2/3)	PC-VE-01 DG-VE-01 RE-VE-02	7.2 5.2

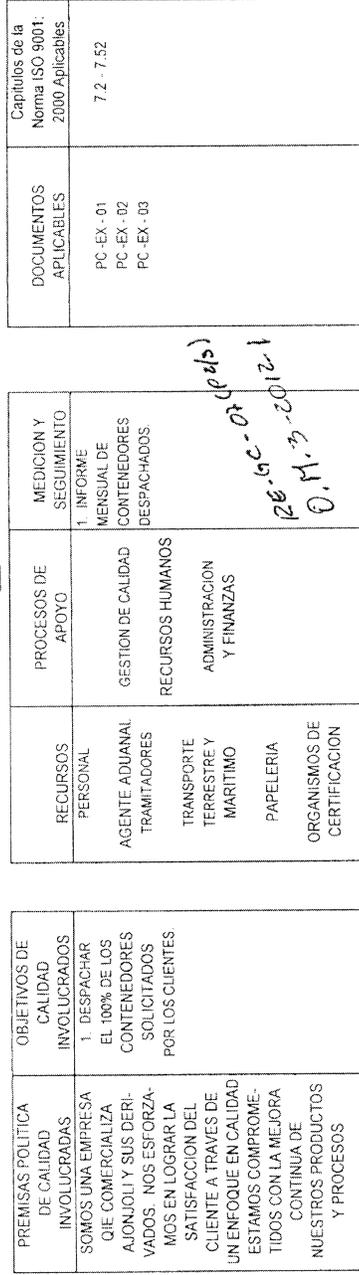
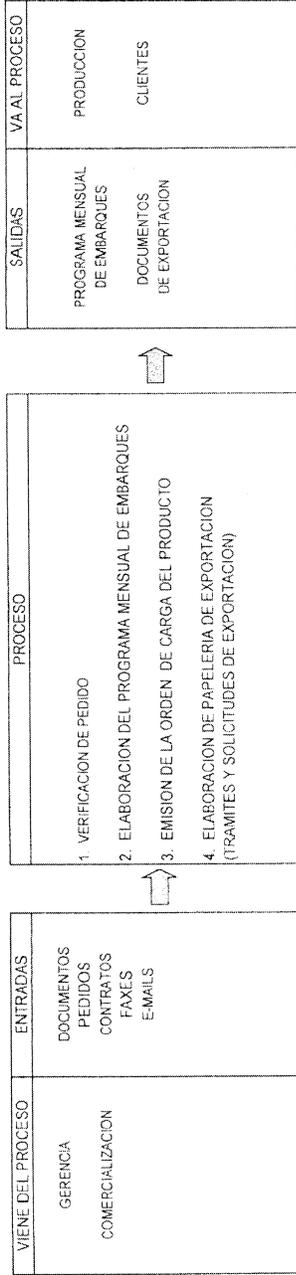
*R. H. 2-2012-1*



MAPA DE PROCESO EXPORTACIONES

PL-EX-02  
Fecha: 30-Nov-2010

PROCESO	EXPORTACIONES
ALCANCE	EXPORTACION DE AJONJOLI
RESPONSABLE	JEFE DE EXPORTACION
ASPECTO LEGAL	MANUAL DEL EXPORTADOR (DG-EX-21)





### PROPOSITO

Organizar las acciones de preparación y respuesta de la empresa para incidentes y emergencias que puedan tener impacto en la inocuidad, legalidad y calidad alimentaria.

### OBJETIVOS DEL PLAN

#### GENERAL:

Fortalecer la capacidad de respuesta de la empresa, para el buen manejo del incidente según el escenario identificado que se presente.

#### ESPECIFICOS:

- A) Lograr que el personal identifique sus amenazas y vulnerabilidades, participando en las soluciones de mitigación y gestión del riesgo que deben desarrollar.
- B) Contribuir a la organización y capacitación del personal, que conforman los comités de emergencia y/o brigadas de respuesta, para proteger la inocuidad, legalidad y calidad alimentaria del producto.
- C) Fomentar la coordinación del personal con otros actores identificados en la localidad de acuerdo a su ubicación.

### INTEGRANTES DEL COMITÉ Y/O BRIGADA PARA EMERGENCIAS

No.	NOMBRE	SEXO		DEPARTAMENTO	CARGO	PERIODO VIGENTE
		M	F			
1	José Marbin Maldonado	X		Administración	Contador Administrativo	De Septiembre de 2012 a Septiembre de 2013
2	Juan Inocente Alvarez	x		Limpieza ajonjolí	Jefe de Turno	
3	Douglas Cuculista	X		Descortezado	Jefe de Turno	
4	Manuel de Jesús Rivera	X		Descortezado	Jefe de Turno	
5	Leonidas Agripino López	X		Laboratorio	Laboratorista	
6	Francisco Mejía	X		Taller Mantenimiento	Electricista	

RG-GC-07  
(P. 2/3)

D. H. 4-2012-1



## IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES EN LA EMPRESA

Departamentos priorizados según identificación de incidentes:

No.	Incidente	Causas	Acciones durante el incidente	Acciones después del incidente
1	Incendios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por uso de gas</li><li>• Por corto circuito</li><li>• Descarga atmosférica</li><li>• Por grano almacenado a granel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de extintores, disponibles en cada área de trabajo.</li><li>• Evacuación del personal del área</li><li>• Llamar a los bomberos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar la salud del personal.</li><li>• Evaluar el estado de la maquinaria y el producto</li></ul>
2	Interrupción del fluido de agua	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por fallas en las bombas de abastecimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar el estado del producto en el área de descortezado.</li><li>• Detener el proceso</li><li>• De ser necesario solicitar suministro de agua a los bomberos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar el estado del producto procesado inmediatamente después del corte del suministro</li></ul>
3	Interrupción del suministro de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por corte fortuito del suministro</li><li>• Por cortes programados del suministro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar el estado del producto en el área de descortezado</li><li>• Proceder a encender el generador de energía eléctrica</li><li>• Si fuera paro programado tomar acciones previas para la producción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apagar el generador de energía eléctrica.</li><li>• Verificar el funcionamiento de la maquinaria y el estado del producto.</li></ul>

### CINCO PASOS INDISPENSABLES QUE LA EMPRESA DEBE CUMPLIR EN LA ATENCIÓN DE INCIDENTE Y EMERGENCIAS

**1. ACTIVAR EL EQUIPO DE RESPUESTA A EMERGENCIA (Director en funciones):**

- ♦ Claridad de quien asume el liderazgo en la circunstancia que se presenta
- ♦ Confirmación de los miembros de emergencia que están disponibles
- ♦ Claridad de los roles y planes de acción a tomar por el personal. (De acuerdo al cargo actual).

**2. COMUNICACIÓN INICIAL DE ALERTA A LA GERENCIA GENERAL:**

- ♦ Esto incluye una comunicación inmediata vía teléfono a cualquiera de los miembros del equipo de emergencias, informando lo sucedido no importando tener los detalles completos. El equipo de emergencia, se encargará de diseminar las comunicaciones en los sectores claves de la empresa. Es importante tener siempre disponible en la caja de herramientas, el directorio telefónico de todos los empleados, gerentes, directivos de la empresa y otros que se consideren necesarios.

RE-GC-01 O.M. 4-2012-1  
(P. 2/2)



**3. REALIZACIÓN DE EVALUACIÓN INICIAL (EDAN):**

- ◆ Diagnóstico rápido que muestre la situación actual, aunque no se cuente con la información completa.
- ◆ Elaborar o poner en práctica las acciones, de acuerdo a la circunstancia o evento que esté ocurriendo.
- ◆ Tomar fotografías de interés para compartir posteriormente en los informes, para seguimiento.

**4. ACTIVACION DE COORDINACIÓN CON OTRAS ORGANIZACIONES:**

- ◆ Contacto con la Red Nacional de Emergencia CONRED (PBX 23854144 y 4162).
- ◆ Contacto con las Redes de Emergencia, Cruz Roja (22536540-42), Bomberos Municipales (22327634 y 22323077) y Bomberos Voluntarios.

**5. RESPUESTA INMEDIATA A LOS AFECTADOS: (si aplicare)**

- ◆ Esta respuesta no es la única, sino la inmediata mientras se tramita la obtención de fondos adicionales en respuesta al desastre.

RB-GC-07  
(P. 2/3)

O.M. 4 - 2012 - 1

#### 4.10.5 Informe de auditoría interna

El informe de auditoría debe proporcionar un registro completo de la auditoría y debe incluir o hacer referencia, aunque no se limita a lo siguiente:

- los objetivos de la auditoría
- el alcance de la auditoría
- la identificación del equipo auditor
- criterios de la auditoría.
- los hallazgos de la auditoría
- las conclusiones de la auditoría.

A continuación se presenta el informe final de auditoría que corresponde al resultado del plan y las listas de chequeo mostradas.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	RE - GC - 07 Página 1 de 3
---	-----------------------------------	-------------------------------

Fecha: 29 de Marzo de 2012.

Auditoría No.: 2012-I

Para: Licenciada Isabel Córdova  
Representante de la dirección  
Proexport  
De: Jorge Juárez  
Auditor líder

### OBJETIVOS

#### Objetivo general

Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

#### Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Verificar el uso correcto de los registros como evidencia del cumplimiento de los procedimientos e instructivos que aplican a la Norma ISO 9001:2008.
- Verificar la documentación y el uso correcto de los registros como evidencia del avance del proceso de la producción de miel para su certificación.

### ALCANCE

Los procesos de Gerencia General, Comercialización, Exportaciones y Recursos Humanos en oficinas centrales, zona 9. Se incluye la revisión preliminar del grado de avance de la documentación del proceso de producción de miel así como la inclusión de este producto en los procesos del sistema de gestión de calidad

### CRITERIO

Norma ISO 9001:2008.  
Manual de Calidad (MA-GG-01).

### EQUIPO DE AUDITORES

José Luis García  
Armando Escobar  
Jorge Juárez (Auditor Líder)

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	RE - GC - 07 Página 2 de 3
--	-----------------------------------	-------------------------------

## NO CONFORMIDADES

### Exportaciones (N.C. 1-2012-1)

Se determinó que el departamento de Exportaciones no incluyó en el programa de embarques correspondiente al primer semestre del año 2012, el contrato No. 2011-35 del cliente Mercomun Co., razón por la cual, el proceso de descortezado envió la advertencia del riesgo de incumplir con las entregas de la semana del 20 al 25 de febrero, ya que dentro de los programas de producción del proceso no fueron incluidas.

Punto de Norma ISO 9001:2008 7.2.1

Manual de Calidad e Inocuidad 7.5.1

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Gerencia General (O.M. 1-2012-1)

Se deberá utilizar el Registro de Mejora Continua (RE-GC-08) para autorizar y controlar los proyectos de mejora. Se determinó que derivado de las reuniones del Consejo de Calidad, se evaluó y autorizó la adquisición de un Despedrador para el proceso de natural, el cual se encuentra operando y según los reportes de control de calidad, se ha disminuido considerablemente las existencias de partículas minerales de este tipo en el producto de natural resultante. Este proyecto no fue considerado dentro de los presupuestos de inversión. La ejecución presupuestal, muestra que no afectó considerablemente las proyecciones.

Manual de calidad 8.5

### Comercialización (O.M. 2-2012-1)

Se puede incluir dentro de la medición de objetivos, lo relacionado con el crecimiento en comparación con periodos anteriores, lo que podría servir de indicador del desarrollo de las operaciones de la entidad.

Punto de Norma ISO 9001:2008.

### Exportaciones (O.M. 3-2012-1)

Se puede incluir dentro de la medición de objetivos, lo relacionado con el crecimiento en comparación con periodos anteriores, lo que podría servir de indicador del desarrollo de las operaciones de la entidad.

Punto de Norma ISO 9001:2008.

### Recursos Humanos (O.M. 4-2012-1)

El sistema de gestión de la calidad cuenta con el documento "Plan para la gestión efectiva de incidentes y emergencias" preparado para la atención de casos de emergencia dentro de la planta; se podría incluir la parte relacionada a la atención de desastres naturales.

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	RE - GC - 07 Página 3 de 3
---	-----------------------------------	-------------------------------

**OBSERVACIONES:**

- En los procesos auditados se solicitaron documentos y registros que contienen evidencia para verificar el cumplimiento de los requisitos de los criterios aplicables (Norma ISO 9001:2008 y Manual de Calidad e Inocuidad).
- La colaboración de los responsables de los procesos auditados permitió el cumplimiento de los objetivos planteados para la auditoría.

**CONCLUSIONES:**

- La gerencia general externo su compromiso con el desarrollo y mejora continua del sistema, por lo que se ha trabajado para incluir la certificación de la miel de abejas. También se ha iniciado el proceso de documentación para lograr la certificación del proceso de descortezado de ajonjolí bajo la Norma BRC Estándar Global para la Inocuidad Alimentaria, la cual es una norma de reconocimiento mundial y que es solicitada por clientes de Europa, lo que permitirá seguir compitiendo en este mercado.
- El uso de los documentos y registros permitió obtener evidencia de las operaciones del Sistema de Gestión de La Calidad y del adecuado desempeño de los procesos y sus instructivos.
- Se le ha dado seguimiento y cumplimiento a las acciones correctivas resultantes de las auditorías internas y externas al sistema de gestión e inocuidad.

  
\_\_\_\_\_  
Auditor líder

**ANEXOS:**

- Plan Individual de Auditoría (PL-GC-06).
- Programa Individual de Auditoría (PL-GC-07).
- Listas de Chequeo. (RE-GC-05).

Se presenta a continuación la documentación de la auditoría interna realizada en el mes de diciembre 2012 a los procesos de gerencia general y de administración y finanzas.

	<b>PLAN INDIVIDUAL DE AUDITORÍA</b>	<b>PL-GC-07 30-11-05</b>
---	-------------------------------------	------------------------------

FECHA: 05/11/2012

NO. DE AUDITORIA: 2012-03

TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría Interna

OBJETIVOS: Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, así como verificar los planes de mejora continua.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Oficinas Centrales: Proceso de Gerencia General y Administración y Finanzas

CRITERIOS: Norma ISO 9001:2008 Capitulo 7  
Manual de Calidad (MA-GG-01).

AUDITOR LIDER: Jorge Juárez

EQUIPO AUDITOR: José Luis García, Asistente de Gerencia General  
Armando Escobar, Gerente de la Planta El Rancho.  
Jorge Juárez, Contador General

FECHA DE LA AUDITORÍA: 05 y 06 de Diciembre 2012

  
FIRMA AUDITOR LIDER

  
FIRMA GESTIÓN DE CALIDAD



**PROGRAMA INDIVIDUAL DE  
AUDITORÍA**

PL-GC-07

No. AUDITORÍA: 2012-3

TIPO DE AUDITORÍA: Interna

PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	EQUIPO AUDITOR	FECHA	HORA
Apertura Oficinas Centrales		Auditor líder	05/12/2012	09:00
Gerencia General	Gerente General	Equipo auditor	05/12/2012	09:15
Administración y Finanzas	Gerente de Admon. Y F.	Equipo auditor	05/12/2012	14:00
Administración y Finanzas	Gerente de Admon. Y F.	Equipo auditor	06/12/2012	09:00
Cierre oficinas centrales		Auditor líder	06/12/2012	13:00

FIRMA GESTIÓN DE CALIDAD:

FIRMA GERENCIA:

	<b>LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>RE - GC - 05</b>
---	---	---------------------

AUDITORÍA No. 2012-3

FECHA: 05-diciembre-2012

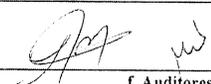
PROCESO AUDITADO: GERENCIA GENERAL

AUDITORES:

José Luis García, Armando Escobar, Jorge Juárez

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
1	Responsabilidad de la dirección Compromiso de la dirección Solicitar evidencia del cumplimiento de * Revisión de la política y objetivos. Solicitar resultados de la revisión del sistema * Resultados de auditorías * Resultados de evaluación de desempeño de procesos * Estado de acciones correctivas y preventivas * Acciones derivadas de la revisión por la dirección Verificar * Presupuestos para el año 2013 * Planes de mejora * Recursos para el correcto funcionamiento de la planta * Ejecución presupuestal	5.1 6	La revisión por la gerencia ha permitido replantear la medición de los objetivos estratégicos de acuerdo a la situación mundial actual del negocio de ajonjolí, por lo que la inclusión de la miel permitirá estabilidad de las operaciones. El presupuesto muestra un crecimiento en ventas del volumen de unidades pero disminución de los precios y aumento en general por la venta de miel. Se evidencio la necesidad de financiamiento externo y que se mantendrá el nivel de endeudamiento con una tendencia a la disminución a mediados del año 2013.
2	Enfoque al cliente Se puede definir con Eneuesta de Satisfacción del Cliente (RE-GC-12) (Referencia Julio-Agosto 2012). Solicitar evidencia y su utilización	5.2	La encuesta de satisfacción de los clientes son positivas. Se observan comentarios y sugerencias
3	Gestión de los recursos Verificar existencia de proyecto de mejoras. Importancia que le da la gerencia a la determinación de la competencia del personal relacionado con el SGC y como se determina la competencia para cada puesto? Verificar la utilización por la alta dirección de los resultados de la evaluación de la infraestructura?	6.1 6.2	El proyecto de mejoras plantea la realización de mejoras a la infraestructura, planes de mejora y ampliación al sistema gestión a la inocuidad del producto a través de la certificación bajo la norma internacional BRC (Estándar Global para la Inocuidad Alimentaria).
4	Proceso de inclusión de la miel Verificar el grado de avance en el sistema de la inclusión de la miel. Los objetivos, política de calidad, objetivos de calidad, documentación.	5.1 5.3 5.4	El proceso de producción de miel ya se encuentra certificado. La documentación ya se tiene incluida en el sistema y en los archivos electrónicos para su consulta.
5	Revisar las observaciones de la auditoria externa de seguimiento realizada por SAI Global	Auditoría Sai Global	Todas las observaciones y no conformidades de la auditoría de certificación se encuentran debidamente cerradas a la fecha.

Revisión

  
f. Auditores

	LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA INTERNA	RE - GC - 05
---	---------------------------------------	--------------

AUDITORÍA No. 2012-3

Hoja 1/2

FECHA: 05 y 06-diciembre-2012

PROCESO AUDITADO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AUDITORES:

José Luis García, Armando Escobar

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
1	Verificar el procedimiento de administración y finanzas así como su mapa de procesos. * Objetivos del proceso * Medición de objetivos * Estado de acciones correctivas y preventivas	4.2 5.4	Se observó el procedimiento. Describe funciones, responsabilidad y atribuciones. Los objetivos son de analizar, registrar y proporcionar información contable y financiera oportuna y confiable. Se miden por cumplimiento de fechas en entregas de información, de obligaciones patronales y tributarias.
2	Control presupuestal Verificar los presupuestos, el control y su actualización. Verificar la planificación de asignación de recursos así como la inclusión del plan de mejoras (proyectos operativos e inversión)	5.1 6	Existen presupuestos elaborados para periodos anuales y se realiza control presupuestal en forma mensual. Sus resultados se analizan con la gerencia y si se hace necesario se ajustan los presupuestos. El plan de mejora incluye la inversión en maquinaria para el proceso de descortezado, la certificación de la miel y la certificación bajo la norma BRC del proceso de descortezado de ajonjolí.
3	Revisión de registros Revisión de los Estados Financieros y sus integraciones. Verificar si la información ha sido validada por la gerencia y si se encuentra al día. Verificar la aplicación de las normas obligatorias.	4.2 1	El procedimiento establece la emisión de información financiera autorizada por la gerencia. A través de las minutas se estableció que para los meses de marzo y junio 2012, la información se presentó fuera del tiempo establecido. Los registros contables y estados financieros se emiten de acuerdo a NIIF para PYMES.
4	Revisión de cumplimiento de obligaciones patronales y fiscales.	1	Se estableció que se ha implementado un programa semestral de presentación y pago de impuestos. Se revisó declaraciones y determinación de los montos de los impuestos de enero a noviembre 2012 Se revisó las planillas presentadas y pagadas al seguro social y cumplen con las leyes laborales.
5	Obtener evidencia de contingencias fiscales y laborales.	1	Se obtuvo la declaración de la administración en relación a la inexistencia de contingencias tributarias y del ámbito laboral. Se observa acumulación del crédito fiscal del IVA por cobrar, que se encuentran en proceso de reclamo ante la SAT. De surgir ajustes afectará el saldo a recuperar pero no tendrán incidencia en multas y recargos.

	<p style="text-align: center;">LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA</p>	<p style="text-align: center;">RE - GC - 05</p>
---	---	---

AUDITORÍA No. 2012-3

Hoja 2/2

FECHA: 05 y 06-diciembre-2012

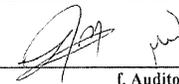
PROCESO AUDITADO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AUDITORES:

José Luis García, Armando Escobar

No.	Pregunta/ Punto a verificar	Cap. Aplicable de la Norma ISO 9001-2008	Hallazgos
6	Revisión de los informes de Auditoría Financiera Externa	1 5	Los asuntos incluidos en los informes de auditoría externa en las revisiones semestrales, han sido atendidos y cerrados.
7	Revisar las observaciones de la auditoría externa de seguimiento realizada por SAI Global	Auditoría Sai Global	Todas las observaciones y no conformidades de la auditoría de certificación se encuentra debidamente cerradas a la fecha.

Revisión



f. Auditores

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	RE - GC - 07 Página 1 de 3
---	-----------------------------------	-------------------------------

Fecha: 19 de Diciembre de 2012.

Auditoría No.: 2012-3

Para: Licenciada Isabel Córdova  
Representante de la dirección  
Proexport  
De: Jorge Juárez  
Auditor líder

### OBJETIVOS

#### Objetivo general

Verificar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

#### Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Verificar el uso correcto de los registros como evidencia del cumplimiento de los procedimientos e instructivos que aplican a la Norma ISO 9001:2008.
- Verificar el cumplimiento de las leyes tributarias y laborales aplicables.

### ALCANCE

Los procesos de Gerencia General y Administración y Finanzas en Oficinas Centrales, zona 9. Se incluye la revisión de los proyectos de mejora, presupuestos y control presupuestal

### CRITERIOS

Norma ISO 9001:2008.  
Manual de Calidad (MA-GG-01).  
Leyes tributarias y laborales vigentes.

### EQUIPO DE AUDITORES

José Luis García  
Armando Escobar  
Jorge Juárez (Auditor Líder)

	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b>	RE - GC - 07 Página 2 de 3
---	-----------------------------------	-------------------------------

### NO CONFORMIDADES

No se reportan no conformidades

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

#### Gerencia general

No se reporta oportunidad de mejoras en este proceso.

#### Administración y finanzas (O.M. 1-2012-3)

Los presupuestos deberán estar disponibles con anticipación al inicio del periodo que corresponden. Se observó que el presupuesto para el año 2013 aún no se encuentra aprobado, aunque la gerencia informó que los cambios que se harán no son significativos en las cifras que presentan en el presupuesto que fue proporcionado al equipo auditor.

Punto de Norma ISO 9001:2008 4.2.3.

La información financiera deberá estar disponible y autorizada en los tiempos que indica el procedimiento de Administración y Finanzas. Se deberá evaluar si los tiempos estipulados son los adecuados.

Punto de Norma ISO 9001:2008 4.2.4.

La revisión de los informes de la Auditoría Externa Financiera, indica que se han archivado cheques de pago sin la factura original de respaldo. Se indica que las facturas son retiradas para documentar las solicitudes de devolución del crédito fiscal por el IVA. Se deberá establecer un mecanismo que permita archivar los documentos con su respectivo documento de pago.

Punto de Norma ISO 9001:2008 4.2.4.

### OBSERVACIONES

- En los procesos auditados se solicitaron documentos y registros que contienen evidencia para verificar el cumplimiento de los requisitos de los criterios aplicables (Norma ISO 9001:2008 y Manual de Calidad y Procedimientos del Proceso de Administración y Finanzas).
- Las observaciones de la Auditoría Externa de los Estados Financieros, fueron debidamente atendidas.
- La colaboración de los responsables de los procesos auditados permitió el cumplimiento de los objetivos planteados para la auditoría.

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	RE - GC - 07 Página 3 de 3
---	----------------------------	-------------------------------

**CONCLUSIONES:**

- La gerencia general ha planteado mejoras importantes al sistema de gestión en la inversión en infraestructura y la certificación de la producción de ajonjolí descortezado bajo el sistema BRC Estándar Global para la Inocuidad Alimentaria. La revisión de la documentación bajo esta norma evidencia un avance significativo.
- El uso de los documentos y registros permiten obtener evidencia de las operaciones del Sistema de Gestión de La Calidad y del adecuado desempeño de los procesos y sus instructivos.
- Se le ha dado seguimiento a las acciones correctivas resultantes de las auditorías internas y externas al sistema de gestión de calidad y los Estados Financieros. No se obtuvo evidencia de contingencias fiscales.

  
\_\_\_\_\_  
Auditor líder

**ANEXOS:**

Plan Individual de Auditoría (PL-GC-06).  
Programa Individual de Auditoría (PL-GC-07).  
Listas de Chequeo. (RE-GC-05).

	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>RE – GG – 04</b>
---	----------------------------------	---------------------

**Fecha:** 28 de diciembre 2012

**Información para la revisión**

**a) Resultados de Auditorias**

La auditoría externa de re certificación efectuada por SAI Global tuvo lugar el mes de septiembre pasado. A finales del mes de octubre se revisaron los avances que se han tenido dentro del SGC, avances que se han hecho en base a las recomendaciones descritas en reporte de la auditoría mencionada.

**b) Retroalimentación del cliente**

Se mantiene una constante comunicación vía telefónica o e-mail con los clientes, los cuales están satisfechos con el producto que Proexport ofrece, adicional a las encuestas que se les proporcionará a los clientes anualmente, se mantendrá una comunicación constante con ellos para verificar en forma mensual que se está cumpliendo con las expectativas de los clientes.

**c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto**

El desempeño de todos los procesos está dentro del rango aceptable según los indicadores establecidos. Se verificó la información de los indicadores del proceso de control de calidad del semestre julio -- diciembre 2012, y se muestra una satisfacción del 99.9% en relación a la conformidad del producto despachado.

**d) Estado de las acciones correctivas y preventivas**

Se ha promovido la mejora en la redacción de las acciones correctivas y preventivas. Acción recomendada por SAI Global.

**e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas**

Gerencia General le ha dado seguimiento tanto a la implementación de las mejoras que se han hecho desde la Pre-Auditoria y también se le hace llegar las actas de las reuniones de Consejo de Calidad. Se tuvo una reunión adicional con Gerencia General para ultimar todos los detalles de cara a la Auditoria de Certificación.

**f) Autorización del presupuesto del año 2013**

Se procedió a analizar los cambios solicitados al presupuesto del año 2013. El principal cambio se aplica a la disminución de la cantidad de ajonjolí de campo a importar desde Venezuela. La disminución se compensará con ajonjolí procedente de Nicaragua. Este cambio se verá reflejado en la disminución del costo, debido al mejor rendimiento del ajonjolí nicaragüense.

*D.M. 1-2012-3  
RE-6C-07 (P2/2)*



REVISIÓN POR LA  
DIRECCIÓN

RE – GG – 04

**g) Información financiera mensual**

Se establece que la información financiera que se prepara en forma mensual, se deberá presentar a la gerencia general el día 07 del mes siguiente al que corresponde la información, para que pueda ser revisada y autorizada en forma oportuna. Esta información debe ser trasladada a la gerencia financiera corporativa el día 10 de cada mes. Esto será aplicable para el periodo 2013.

*O.M. 1-2013-3 RE-GC-07 (P2/b)*

**h) Recomendaciones de la auditoría financiera externa**

Se giró instrucciones al personal encargado de elaborar y presentar las solicitudes de devolución del crédito fiscal por el IVA ante la SAT, para que la terminar de documentar las solicitudes y responder a los requerimientos de presentación de documentos, los mismos sean incorporados nuevamente en los archivos que corresponden

*O.M. 1-2013-3 RE-GC-07 (P2/b)*

Nombre y Firma de Participantes:

Lic. Armando Jerez (Gerente general)

Licenciada Isabel Córdova (Representante de la dirección)

Licenciado Julio Calderón (Gerente administrativo – financiero)

## **Conclusiones**

- 1.- Las empresas guatemaltecas dedicadas al proceso de descortezado y exportación de ajonjolí tienen el desafío de competir con países de Asia, que se constituyen como los grandes productores y consumidores de este producto. Para estas empresas, el factor más importante en la participación de este mercado es la excelente calidad del ajonjolí y de los procesos productivos que realizan, lo que les permite cumplir con las exigencias de la demanda de los clientes de países de Europa y Japón.
- 2.- Un sistema de gestión de la calidad bajo las normas ISO 9000 permite garantizar que las empresas están en la capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfacen las necesidades de sus clientes, principalmente, porque su implementación, desarrollo y mantenimiento se basa en los objetivos de asegurar la calidad de los productos y aumentar la satisfacción de los clientes. La certificación de un sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 es de reconocimiento internacional, constituyendo una ventaja competitiva en los mercados a nivel mundial.
- 3.- La información financiera es de gran importancia para el control de las operaciones, la toma de decisiones y asignación de recursos necesarios para el funcionamiento y desarrollo de la empresa. La aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, permite generar información de carácter global de alta calidad, comprensible, comparable y de utilidad para diferentes usuarios. Igual importancia posee la administración y el proceso administrativo en una empresa, al establecer los objetivos y determinar la organización que se necesita para alcanzarlos.
- 4.- El proceso de Administración y Finanzas de la empresa Proexport, se encarga de la planificación y realización de los registros de las operaciones que permiten generar estados financieros confiables, el cumplimiento de las obligaciones legales y coordinar la elaboración y ejecución de los presupuestos, que son utilizados como herramientas de planificación y control. Otro aspecto importante de las actividades del proceso de administración y finanzas es la planificación, dirección y ejecución de la auditoría interna del sistema de gestión de la calidad.
- 5.- Se concluye que la hipótesis planteada al inicio de la presente investigación, se confirma, ya que se pudo demostrar la importancia de la actividad que realiza el Contador Público y Auditor dentro de los procesos de apoyo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, al generar información financiera que se utiliza en la toma de decisiones oportunas y al planificar y dirigir las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad. En este sentido, el Contador Público y Auditor posee la competencia para la realización de las auditorías internas, que le permite actuar en forma objetiva e independiente. Se concluye también, que la participación del profesional de la Contaduría Pública y Auditoría en los

sistemas de gestión de la calidad ha sido limitada, principalmente por la visión de que estos sistemas se enfocan únicamente a la calidad de los productos y su procesos productivos, sin considerar el papel que desempeña el área financiera y administrativa, al interrelacionarse con todos los procesos que forman el sistema de gestión de la calidad, realizando la actividad integradora al informar sobre el desempeño de estos sistemas.

### **Recomendaciones**

- 1.- El Profesional de la Contaduría Pública y Auditoría debe dar importancia al estudio de la organización, operaciones y desempeño de las empresas que procesan y exportan ajonjolí, debido a que la actividad que realiza contribuye al desarrollo de la economía nacional, generando fuentes de ingreso y trabajo para la comunidad, principalmente en las regiones donde desarrolla su actividad productiva.
- 2.- El Contador Público y Auditor debe dar importancia al estudio de los sistemas de gestión de la calidad bajo las Normas ISO, con el objetivo de adquirir los conocimientos que le permitan participar activamente en la implementación, desarrollo, mantenimiento y revisión de estos sistemas. Los sistemas de gestión de la calidad son un campo potencial de aplicación de la actividad profesional del Contador Público y Auditor, ya que posee la preparación en las áreas financiera, administrativa y de auditoría, que son consideradas como parte integral de los sistemas de gestión de la calidad.
- 3.- El Contador Público y Auditor debe observar la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) para generar la información financiera requerida y utilizada entre otros usuarios, por las instituciones bancarias, financieras, y de fiscalización,
- 4.- Las empresas que procesan y exportan ajonjolí, deben utilizar presupuestos de mediano y largo plazo, como una herramienta para la planificación y control de las decisiones estratégicas de la gerencia general, sin limitarse a la planificación y control que proporcionan los presupuestos de corto plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. American Trust Register, S.C., Organismo Certificador de Sistemas de Gestión Curso de Certificación de Auditor 3ª. Parte. No publicada.
2. Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR, Norma Internacional ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario, 15-12-2005.
3. Comisión Guatemalteca de Normas, Ministerio de Economía, COGUANOR NGR/ISO 9000, 2006, páginas 2.
4. Comisión Guatemalteca de Normas, Ministerio de Economía, COGUANOR NGR/ISO 9001, 2009, páginas 5.
5. Comisión Guatemalteca de Normas, Ministerio de Economía, COGUANOR NGR/ISO 19011, 2008, páginas 2.
6. Horgren Charles T. – Contabilidad de Costos – Charles T. Horgren / Srikant M. Datar / George Foster – Decimosegunda Edición – Pearson Educación de México, México, 2007.
7. Norma Internacional ISO 9001, ISO 9001:2008 (Traducción certificada) – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2008, páginas 5.
8. Norma Internacional ISO 19011, ISO 19011:2002 – Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, impreso en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2008, páginas 2.
9. Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 2005 - Instituto Mexicano de Contadores Públicos, páginas 24.
10. NIIF para las PYMES, Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) – Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
11. Océano Uno Color, Diccionario Enciclopédico, Océano Grupo Editorial, , página 1.
12. Welsch Glenn A. – Presupuestos, Planificación y Control de Utilidades – Glenn A. Welsch / Ronald W. Milton / Paul N... Gordon – Quinta Edición – Pearson – México 2,011, páginas 2.

### WEBGRAFÍA

13. Ajonjolí. (n.d.) Consultado 08 de agosto 2012. Disponible en: [www.bcn.gob.ni/publicaciones/mensuales/externo/externo](http://www.bcn.gob.ni/publicaciones/mensuales/externo/externo).

14. Historia de la ISO 9001. (n.d). Consultado 22 de agosto 2012. Disponible en:  
[www.calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29](http://www.calidadhoy.wordpress.com/2009/09/29)
15. Psicología Social y de las Organizaciones. (n.d). Consultado 12 de septiembre 2012.  
Disponible en:  
[www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com).
16. Perfil del Mercado del Ajonjolí. Santa Fé Agrocentro. (n.d.) Consultado el 22 de septiembre 2012. Disponible en: Internacional, Regional y Nacional.  
[www.slidehare.net/.../producción-de-sesamo](http://www.slidehare.net/.../producción-de-sesamo).