



**Órgano Interno de Control en
LICONSA, S.A. de C.V.**

Cédula de Observaciones

Número de Auditoría: 08/2015
 Número de Observación: 01
 Universo: N/A
 Muestra: N/A
 Monto de la irregularidad: N/A
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Producción			Clave de programa y descripción de Auditoría: 8.0.0.-Desempeño "Control de Calidad para la Compra de Materia Prima"

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

Vertiente Revisada: Eficacia

FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, ASÍ COMO METAS CUANTIFICABLES.

Del análisis a las metas individuales proporcionadas por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, así como de la evaluación al Control Interno, se determinó lo siguiente:

1.- La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad cuenta con sistemas de control y supervisión para medir el cumplimiento de objetivos y metas y su seguimiento, tales como: programas de auditorías técnicas a proveedores, programas de auditorías internas a laboratorios de LICONSA y pruebas inter-laboratorios; sin embargo no se tienen establecidos indicadores de gestión de dicha Subdirección. La medición que se realiza es de la materia prima, materiales y producto terminado, a través de la comparación directa de los resultados obtenidos mediante las evaluaciones de calidad realizadas en los laboratorios de las plantas industriales de Liconsa, con las normas de calidad correspondientes.

2.- De 42 metas individuales establecidas en la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, 17 describen funciones y/o actividades a realizar, mismas que no representan "valores" que establezcan parámetros de cumplimiento, como se muestra en el anexo 1.

FUNDAMENTO LEGAL:

Fracción II, Lineamiento Noveno, Título Segundo "De los Objetivos Estratégicos e Indicadores, Capítulo II "De la Matriz de Indicadores" de los "Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal", publicados en el Diario Oficial del 30 de marzo de 2007.

CORRECTIVAS:

La Dirección de Producción, en coordinación con la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, deberán presentar la evidencia de las siguientes acciones:

- 1.- Establecer indicadores de gestión que permitan medir el avance y el logro en los procesos y actividades, que destaquen la eficiencia y la eficacia con que se desempeñe la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad.
- 2.- Adecuar y/o precisar las metas existentes en la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, a fin de que se establezcan valores para su cumplimiento.

PREVENTIVAS:

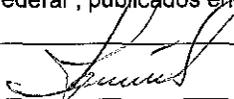
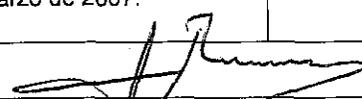
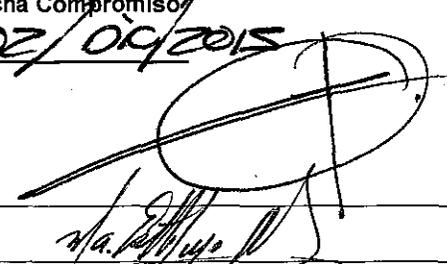
Monitorear y evaluar los resultados en los procesos y actividades a través de indicadores de gestión, a fin de que se cumplan los objetivos y metas establecidos.

Fecha de Firma

 29/SEPT/2015

Fecha Compromiso

 02/09/2015

 Patricia Durán Martínez Auditor.	 Juan Rivero Gaytán Jefe de Departamento de Auditoría "A"	 María Esther Reyes Meléndez Titular del Área de Auditoría Interna.
---	--	---

30
122

Número de Auditoría: 08/2015
 Número de Observación: 01
 Universo: N/A
 Muestra: N/A
 Monto de la irregularidad: N/A
 Riesgo: MR



**Órgano Interno de Control en
LICONSA, S.A. de C.V.**

Cédula de Observaciones

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Producción			Clave de programa y descripción de Auditoría: 8.0.0.-Desempeño "Control de Calidad para la Compra de Materia Prima"

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

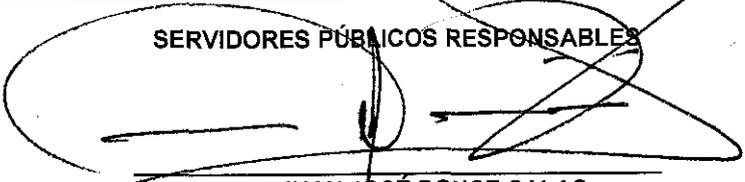
Artículos 2, fracción LI y 110, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, DOF del 09-04-2012.

Conceptos de Indicadores de Desempeño publicados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, actualización del 20 de septiembre de 2011.

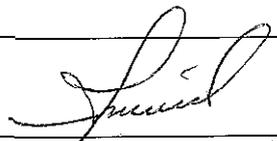
Transparencia Presupuestaria.- Glosario; (Indicadores y Metas) aplicables a 2012, 2013 y última actualización del 4 de diciembre de 2014.

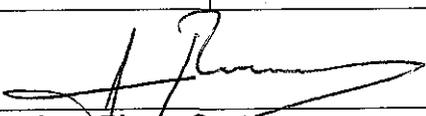
Inciso "f", Lineamiento Sexto, Capítulo III "Indicadores del Desempeño", de los "Lineamientos para la construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico", publicados en el DOF del 16/05/2013.

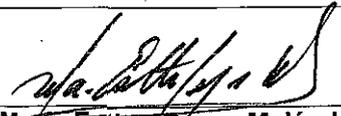
SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES


 M.V.Z. JUAN JOSÉ PONCE SALAS.
 DIRECTOR DE PRODUCCIÓN.


 M. EN C. ANA MARÍA PINEDA REYES
 SUBDIRECTORA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.


Patricia Durán Martínez
 Auditor.


Juan Rivero Gaytán
 Jefe de Departamento de Auditoría "A"


María Esther Reyes Meléndez
 Titular del Área de Auditoría Interna.

ANEXO 1 DE LA OBSERVACIÓN 01, AUDITORÍA 08/2015 - DESEMPEÑO
 "CONTROL DE CALIDAD PARA LA COMPRA DE MATERIA PRIMA"

AREA	METAS QUE NO REPRESENTAN VALORES QUE PERMITAN ESTABLECER LÍMITES O NIVELES MÁXIMOS DE LOGRO
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1.- Autorizar técnicamente a las empresas de proveedores de insumos para la producción de Liconsa, para mantener vigente el catálogo de proveedores autorizado.
Departamento de Normatividad y Auditorías de Calidad.	2.- Elaborar las normas y procedimientos aplicables para el control de calidad de los productos que se fabrican en Liconsa. (Meta adicionada en el 2014). 3.- Verificar el cumplimiento de la aplicación de las NOM, NMX para la elaboración y actualización de la normatividad vigente. 4.- Mantener el Programa de Supervisión en las plantas que maquilan los productos de Liconsa, para evaluar la calidad de los productos elaborados. 5.- Proporcionar a los laboratorios de Liconsa la normatividad interna aplicable con base en la publicación oficial de la normatividad para mantenerlos actualizados. 6.- Aplicar los muestreos de la leche en polvo en los almacenes concentradores para su envío y evaluación en los laboratorios de Liconsa. 7.- Evaluar la operación de los laboratorios de los centros de acopio, mediante la vigilancia en la aplicación de los documentos normativos y emisión de informes para asegurar un eficiente desempeño analítico. 8.- Mantener actualizado el registro de las quejas por calidad de los productos de Liconsa para su retroalimentación a plantas. 9.- Proporcionar capacitación teórico-práctica al personal de nuevo ingreso de los centros de acopio para el control de calidad de la leche y mantenimiento preventivo de equipos.
Departamento de Desarrollo de Proveedores y Estadística	10.- Elaborar los indicadores de calidad, relacionados con la composición y fortificación del producto, para atender los requerimientos de las áreas administrativas. (Meta adicionada en el 2014). 11.- Efectuar las auditorías de seguimiento a los proveedores de insumos para mantener vigente el catálogo de proveedores autorizados de Liconsa. (Meta adicionada en el 2014). 12.- Elaborar los indicadores de gestión en el tiempo indicado por la Dirección de Finanzas y Planeación, para su integración del informe emitido por Liconsa. 13.- Realizar las auditorías Técnicas a las plantas productivas de los proveedores de insumos de Liconsa, para la obtención de la acreditación, y emitir el informe de las fichas técnicas en un máximo de 10 días hábiles posteriores a la visita. 14.- Gestionar la evaluación de las propuestas de mezclas de sabor con color y elaborar el informe de resultados, para evaluar su factibilidad de uso. 15.- Mantener el informe del muestreo diario de la leche en polvo correspondiente a las remesas recibidas para enviar a los laboratorios de Liconsa. 16.- Proporcionar mantenimiento preventivo a los equipos de medición en los centros de acopio para asegurar su buen funcionamiento. 17.- Coordinar la distribución de las muestras y la realización de los análisis de leche en polvo de importación en los laboratorios de las plantas para la emisión de los dictámenes correspondientes.









**Órgano Interno de Control en
LICONSA, S.A. de C.V.**

Hoja Núm. 1 de 2

Número de Auditoría: 08/2015
 Número de Observación: 02
 Universo: N/A
 Muestra: N/A
 Monto de la irregularidad: N/A
 Riesgo: MR

Cédula de Observaciones

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Producción			Clave de programa y descripción de Auditoría: 8.0.0.-Desempeño "Control de Calidad para la Compra de Materia Prima"

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

Vertiente Revisada: Eficacia

DEBILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN COMO PROVEEDOR DE LICONSA, PARA LAS ADQUISICIONES DE INSUMOS QUE SON SOMETIDOS AL PROCESO PRODUCTIVO.

Del análisis realizado a la información proporcionada por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, referente a la evaluación de proveedores de materia prima, utilizado en el proceso productivo, con un registro de 55 proveedores, correspondientes a los ejercicios de 2012, 2013 y 2014 se determinó lo siguiente:

No se cuenta con mecanismos de control sobre los diversos proveedores acreditados por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la adquisición de insumos que son considerados al proceso productivo, toda vez que no existe un documento que consolide a todos los proveedores autorizados para el suministro de materia prima por dicha Subdirección, ya que el documento utilizado se denomina Catálogo de Proveedores de Insumos de Liconsa, S.A. de C.V, el cual contiene información, referente a tipo de proveedor, planta de fabricación y su antigüedad; sin que se pueda conocer la vigencia de la acreditación que es de tres años de acuerdo a la normativa.

FUNDAMENTO LEGAL:

Numeral 14 inciso a), Norma Quinta Tercer Párrafo de Título Segundo Capítulo II, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno última reforma del 02-05-2014, publicada en el DOF.

La Dirección de Producción, en coordinación con la Subdirección de Aseguramiento de la calidad, deberán presentar la evidencia de las siguientes acciones:

CORRECTIVA:

Implementar el "Catálogo de Proveedores Insumos de Liconsa, S.A. de C.V", considerando la información siguiente:

- Relación general de todos los proveedores acreditados por la entidad por año, considerando por lo menos los 3 últimos.
- Fecha de la última evaluación y su resultado, de acuerdo la ficha técnica y al oficio de aceptación o rechazo.
- Status del proveedor (aprobado o no aprobado y seguimiento).
- Número de oficio y fecha de notificación a la Subdirección de Adquisición y Distribución de Materiales, sobre la acreditación de los proveedores vigentes.

PREVENTIVA:

En lo sucesivo, se deberá dar seguimiento al Catálogo de Proveedores Insumos de Liconsa, S.A. de C.V., a fin renovar oportunamente su vigencia de autorización, para evitar realizar compras con proveedores que no cuenten con la misma.

Fecha de Firma
29/SEPT/2015

Fecha Compromiso
02/Oct/2015

Librado Ramírez Reyes
Auditor.

Juan Rivero Gaytán
Jefe de Departamento de Auditoría "A"

Maria Esther Reyes Meléndez
Titular del Área de Auditoría Interna.

125



**Órgano Interno de Control en
LICONSA, S.A. de C.V.**

Cédula de Observaciones

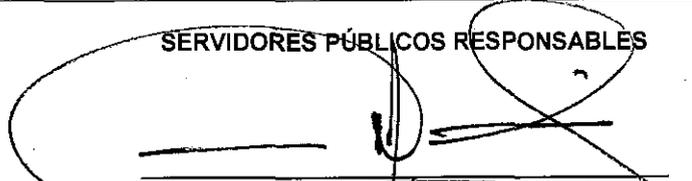
Hoja Núm. 2 de 2
 Número de Auditoría: 08/2015
 Número de Observación: 02
 Universo: N/A
 Muestra: N/A
 Monto de la irregularidad: N/A
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Producción		Clave de programa y descripción de Auditoría: 8.0.0.-Desempeño "Control de Calidad para la Compra de Materia Prima"	

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

Políticas de Operación Números: 3, 4 y 6 del Manual de Procedimientos de Auditorías Técnicas de Calidad – Procedimiento de Evaluación de Proveedores de Insumos. Revisiones: 28/06/2012 y 30/10/2014.

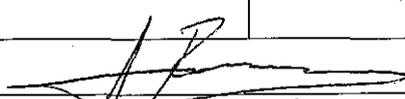
SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES

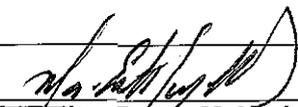

 M.V.Z. JUAN JOSÉ PONCE SALAS.
 DIRECTOR DE PRODUCCIÓN.


 M. EN C. ANA MARÍA PINEDA REYES
 SUBDIRECTORA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

126


 Librado Ramírez Reyes
 Auditor.


 Juan Rivero Gaytán
 Jefe de Departamento de Auditoría "A"


 María Esther Reyes Meléndez
 Titular del Área de Auditoría Interna.



**Órgano Interno de Control en
LICONSA, S.A. de C.V.**

Cédula de Observaciones

Hoja Núm. 1 de 2

Número de Auditoría: 08/2015
 Número de Observación: 03
 Universo: N/A
 Muestra: N/A
 Monto de la irregularidad: N/A
 Riesgo: MR

Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave: 020143
Área Auditada:	Dirección de Producción			Clave de programa y descripción de Auditoría: 8.0.0.-Desempeño "Control de Calidad para la Compra de Materia Prima"

Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

Vertiente Revisada: Eficacia

FALTA DE SEGUIMIENTO AL LABORATORIO DE LA GERENCIA ESTATAL COLIMA AL PRESENTAR RECURRENCIA DE NO CONFORMIDADES DETERMINADAS EN LAS AUDITORIAS INTERNAS.

Del análisis realizado a la información proporcionada por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, referente a 30 auditorías internas de 10 Plantas Productivas de LICONSA, S.A. de C.V., correspondientes a los ejercicios 2012, 2013 y 2014, practicadas por parte de la Jefatura de Departamento de Normatividad y Auditorías de Calidad a los laboratorios de las mismas, cuyos resultados se dan a conocer en los informes de evaluación global que contienen el cumplimiento de los requisitos relativos a la gestión y requisitos técnicos, evaluación práctica en las áreas de análisis fisicoquímicos y microbiológicos e instrumentales y seguimiento de la auditoría del año anterior, al respecto se determinó lo siguiente:

En tres auditorías practicadas al laboratorio de la Gerencia Estatal Colima en los ejercicios 2012, 2013 y 2014, se determinaron no conformidades, las cuales no son atendidas en tiempo y forma, como consta en los informes de evaluación del sistema de gestión.

Cabe señalar que en la auditoría 2014, las no conformidades 12 y 16 son recurrentes toda vez que se detectaron en 2013 (corresponden a la No. 3 y 7 respectivamente) como se comprueba en el documento informe de evaluación del sistema de gestión.

Por lo anterior, se constató que no existe seguimiento al Plan de Acciones Correctivas por parte del Departamento de Normatividad y Auditorías de Calidad ya que se ha incrementado la cantidad de no conformidades en las auditorías de 2012 al 2014.

La Dirección de Producción, en coordinación con la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, deberán presentar la evidencia de las siguientes acciones:

CORRECTIVA:

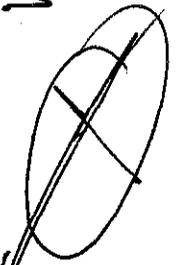
- Presentar el Plan de Acciones Correctivas de las no conformidades determinadas en la auditoría de 2014, a la Gerencia Estatal Colima que incluya la descripción de actividades a desarrollar y las fechas compromiso de su cumplimiento. Así como, la evidencia al cumplimiento de las 16 no conformidades.

PREVENTIVA:

- En las auditorías internas a las visitas técnicas realizadas a los laboratorios de control de calidad, se realice el seguimiento oportuno del Plan de Acciones correctivas para su cumplimiento.

Fecha de Firma
 29/SEPT/2015

Fecha Compromiso
 02/DIC/2015



Librado Ramírez Reyes
Auditor.

Juan Rivero Gaytán
Jefe de Departamento de Auditoría "A"

María Esther Reyes Meléndez
Titular del Área de Auditoría Interna.

127

Número de Auditoría: 08/2015
 Número de Observación: 03
 Universo: N/A
 Muestra: N/A
 Monto de la Irregularidad: N/A
 Riesgo: MR

**Órgano Interno de Control en
 LICONSA, S.A. de C.V.**

Cédula de Observaciones



Ente:	LICONSA, S.A. de C.V.	Sector:	Desarrollo Social	Clave:	020143
Área Auditada:	Dirección de Producción			Clave de programa y descripción de Auditoría:	8.0.0.-Desempeño "Control de Calidad para la Compra de Materia Prima"

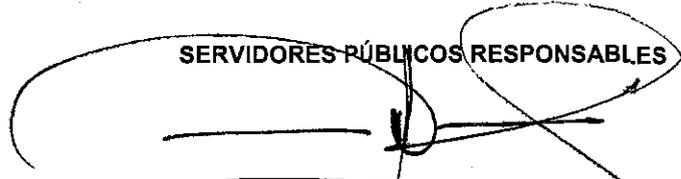
Observación	Recomendaciones
-------------	-----------------

FUNDAMENTO LEGAL:

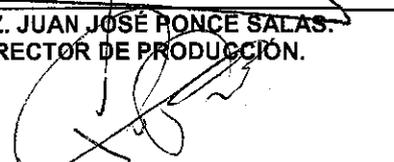
Numeral 14 inciso a), Norma Quinta Tercer Párrafo de Título Segundo Capítulo II, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno última reforma del 02-05-2014, publicada en el DOF.

Política de Operación Números: 1 y 8 del Manual de Procedimientos de Auditorías Técnicas de Calidad – Procedimiento de Auditorías internas. (Revisión 30/10/2014).

SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES

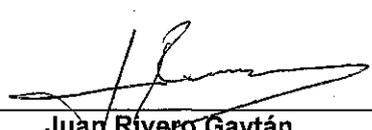


M.V.Z. JUAN JOSÉ RONCE SALAS
DIRECTOR DE PRODUCCIÓN.



M. EN C. ANA MARÍA PINEDA REYES
SUBDIRECTORA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.


 Librado Ramírez Reyes
 Auditor.


 Juan Rivero Gaytán
 Jefe de Departamento de Auditoría "A"


 María Esther Reyes Meléndez
 Titular del Área de Auditoría Interna.