



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

La Universidad Católica de Loja



**UNIVERSIDAD DE HUELVA**

ESCUELA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES  
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

*Tesis de Grado Previo la obtención del título de*

*Magister en Sistemas Integrados de Gestión*

Tema: Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la "Consultora Ambiental **amoroso&ordóñez**" basado en la norma ISO 9001: 2008

**AUTOR**

Ing. Hernán Patricio Amoroso González

**DIRECTOR**

Msc. Sara Vázquez B.

Loja - 2010

## **CERTIFICACION DEL DIRECTOR DE TESIS**

Msc. Sara Vázquez B.

**DIRECTORA DE TESIS**

### **CERTIFICA**

Que el presente trabajo de investigación realizado por el estudiante, Ing. Hernán Patricio Amoroso González, ha sido cuidadosamente revisado por la suscrita, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad de Huelva por lo que autorizo su presentación.

Lugar y fecha,

---

Msc. Sara Vázquez B.

## **ACTA DE DECLARACION Y CESION DE DERECHOS DEL AUTOR**

Yo, Hernán Patricio Amoroso González, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Nombre del Autor

Firma

Ing. Hernán Patricio Amoroso González

\_\_\_\_\_

CI: 1103387518

## **DECLARACION DE AUTORIA**

“Las ideas conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor según corresponda”

Nombre del Autor

Firma

Ing. Hernán Patricio Amoroso González

\_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a todo el amor y tesón entregado por mis padres.

A Tere por su comprensión y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTOS**

MI agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja y a la Universidad de Huelva, quienes han permitido mi mejora profesional través de este programa de estudios. A la consultora ambiental “**amoroso&ordóñez**”, por toda la colaboración brindada para el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>11</b>
INTRODUCCIÓN.....	11
JUSTIFICACIÓN.....	12
OBJETIVOS.....	12
METODOLOGÍA.....	13
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III. ÁREA DE ESTUDIO.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
DIAGNÓSTICO INICIAL.....	31
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	36
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
BIBLIOGRAFÍA.....	40
GLOSARIO.....	41
ANEXOS.....	42

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1. MANUAL DE CALIDAD.....	44
PORTADA.....	44
LISTADO DE MODIFICACIONES.....	45
1. INTRODUCCIÓN.....	46
2. DECLARACIÓN DEL COMPROMISO.....	46
3. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	48
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	48
4.1. MISIÓN.....	48
4.2. VISIÓN.....	49
5. ALCANSE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	49
6. REQUISITOS LEGALES.....	49
7. JUSTIFICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES.....	50
8. REGISTROS DEL MANUAL DE CALIDAD.....	50
9. TERMINOLOGÍA.....	50
10. POLÍTICA DE CALIDAD.....	50
11. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	51
12. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SGC.....	51
<b><u>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b>	
REQUISITOS GENERALES.....	51
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	54

<u>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</u> .....	58
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	58
ENFOQUE AL CLIENTE.....	60
POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	60
PLANIFICACIÓN.....	61
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	61
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	63
<u>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</u> .....	64
PROVISIÓN DE RECURSOS.....	64
RECURSOS HUMANOS.....	64
INFRAESTRUCTURA.....	66
AMBIENTE DE TRABAJO.....	67
<u>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</u> .....	67
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	67
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	67
DISEÑO Y DESARROLLO (NO APLICABLE).....	68
COMPRAS.....	69
PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	69
CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	71
<u>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</u> .....	71
GENERALIDADES.....	71
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	71
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	73
ANÁLISIS DE DATOS.....	73
MEJORA.....	74
<u>ANEXOS DEL MANUAL DE CALIDAD</u> .....	75
ANEXO 1. Política de Calidad.....	76
ANEXO 2. Mapa de Procesos.....	77
ANEXO 3. Objetivos de Calidad.....	78
ANEXO 4. Fichas de Análisis de Procesos, Procedimientos y Registros.....	80

## **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1. ANÁLISIS FODA.....	32
-----------------------------	----

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1. ORGANIGRAMA ACTUAL DE “ <i>amoroso&amp;Ordóñez</i> ”.....	29
FIGURA 2. MAPA DE PROCESOS ACTUAL.....	35
FIGURA 3. MAPA DE PROCESOS DEL SGC.....	36

## **CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años, el creciente nivel de exigencia del mercado, reglamentación nacional vigente y por ende el aumento de la competitividad, ha originado en el entorno empresarial la necesidad de incorporar a su gestión criterios de calidad en el diseño, elaboración y prestación del servicio o producto, que le permita establecer elementos diferenciadores respecto a su competencia.

A nivel local, el desarrollo de ordenanzas del gobierno seccional ha ocasionado que el control ambiental sobre las diferentes actividades productivas aumente considerablemente y con esto la demanda de prestación de servicios ambientales, creando la oportunidad que la “Consultora Ambiental **“amoroso&ordoñez”**” se expanda ingresando a mercados locales nuevos, como es el de la industria minera, donde sus operadoras mantienen estándares de calidad ISO 9001, por lo que la inclusión en dicho mercado depende de la alineación con sus estándares.

En este contexto, resulta imperativo el establecimiento de un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008, que mejore nuestras capacidades de suministrar productos o servicios, logre el buen desempeño de los trabajadores, y asegure la permanencia y el desarrollo de la empresa en el mercado al corto, mediano y largo plazo, buscando la satisfacción de nuestros usuarios o clientes.

## **II. JUSTIFICACIÓN.**

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que se basen en la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008, como se pueden enfrentar dichos retos.

Mediante la implementación de este sistema de gestión se logrará aumentar el rendimiento de la Consultora Ambiental **“amoroso&ordoñez”**, sistematizar la gestión, normalizar los diferentes servicios y contribuir así, al aumento de la productividad de la misma.

## **III. OBJETIVOS.**

- **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Consultora Ambiental **“amoroso&ordoñez”**, basado en ISO 9001 : 2008.

- **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- a. Realizar el diagnóstico situacional de la Consultora Ambiental **“amoroso&ordoñez”**.
- b. Identificar y definir los procesos que formaran parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- c. Elaborar los instrumentos de gestión de la calidad (manual de calidad).

## IV. METODOLOGÍA

En este capítulo, se muestran las condiciones metodológicas del estudio realizado, abarcando el tipo y diseño de la investigación según los objetivos planteados, las unidades de análisis, los aspectos procedimentales y el tipo de análisis aplicado.

- **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada es de tipo documental, debido a que se basa en la revisión de la documentación que maneja la empresa y la norma ISO 9001:2008.

- **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio realizado consistió en una investigación de campo, **ya que** se realizó la caracterización del estado actual de la empresa con el fin de diseñar un Sistema de Gestión basado en la norma la norma ISO 9001:2008.

- **UNIDADES DE ANÁLISIS**

### **POBLACIÓN**

La población definida para el estudio está constituida por todos los procesos llevados a cabo en la Consultora Ambiental **““amoroso&ordóñez””**.

### **MUESTRA**

La muestra será igual a la población, debido a que el sistema de gestión abarca todos los procesos ejecutados en la empresa.

- **TÉCNICAS Y/O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

### **Observación Directa**

Se realizó un monitoreo de las principales actividades en la empresa para lograr detectar el estado actual de la misma.

### **Entrevistas No Estructuradas**

Se realizaron una serie de entrevistas al personal de la empresa, con la finalidad de obtener información detallada sobre las actividades ejecutadas y el sistema de documentación actual.

### **Revisión Referencial**

Además, se realizó el estudio de la norma ISO 9001:2008 para su conocimiento y entendimiento a fin de aplicar lo más acertadamente sus lineamientos.

Los instrumentos utilizados se muestran a continuación:

- Paquete de Microsoft Office, donde se utilizaron los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
  - Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
  - Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.
- **PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

La base del proyecto se realizó según lo establece la Norma ISO 9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez que se contó con la respectiva autorización del representante de la organización, se procedió a solicitar información relevante y relacionada con el manejo de “**amoroso&ordoñez**”, bajo los respectivos términos de confidencialidad y discreción.

La información que se solicitó, consto de la Formación, Organización y Administración de la consultora ambiental.

Se realizó una investigación documental en bibliotecas y archivos electrónicos adicional a la revisada durante la fase de estudio de la presente maestría, con temas

relacionados a los Sistemas de Gestión de Calidad. Información que sirvió para proveer de los suficientes conocimientos teóricos y prácticos para la planificación y el diseño del Sistema Gestión de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008.

La metodología del estudio empezó por definir las características principales de una empresa de servicios ambientales y por identificar los principales procesos que intervienen en la empresa.

En base a la información obtenida se precedió a elaborar el mapa de procesos de la Consultora Ambiental **“amoroso&ordóñez”**. Además, de la elaboración del manual de calidad de la empresa donde se definieron todos procedimientos basados en la Norma ISO 9001:2008.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

- **SISTEMAS DE GESTIÓN**

Un Sistema de Gestión (SG) es un conjunto de elementos relacionados que tienen la finalidad de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la empresa, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un dialogo con la sociedad.

El Sistema de Gestión es la herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan, en todos los niveles para alcanzar el propósito de la organización. Una organización se encuentran en un nivel determinado de madurez dependiendo del sistema de gestión que se está utilizando, o dicho de otra manera, una empresa crece en madurez a medida que va consolidando un sistema de gestión que le permite alinear todos los 14 esfuerzos en la misma dirección, los objetivos estratégicos. Los objetivos planificados deben estar enfocados a alcanzar la visión. (LAUDOYER, G. 1997)

Todas las empresas se apoyan en una misión y una visión. La mayoría de ellas no la tienen claramente definida y, por tanto, el enfoque de sus procesos no es lo suficiente sólido. Esto impide un crecimiento persistente de valor. No sabe con claridad hacia donde ir y esto le resta competitividad.

En el sistema de gestión, la visión de la empresa asume las propuestas del desarrollo sostenible, y consolida, profundiza y/o amplía el segmento de mercado y tipo de cliente al que la empresa se quiere dirigir.

### **Beneficios de los Sistemas de Gestión**

Según, (CUATRECASAS, L 2001), el Sistema de Gestión, garantiza un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento de todo el personal, en todos los niveles de la empresa.

Permite el mejoramiento continuo de su accionar, adaptándose a los cambios internos y externos.

Mejores condiciones de trabajo para los empleados y aumento de la motivación.

Menores costos por fallos internos debido a menores reproceso, rechazos, devoluciones de los clientes, reemplazos, etc.

Más confianza en que los productos cumplen los requisitos reglamentarios pertinentes.

Mejor imagen de la compañía, derivada del enfoque mejorado hacia el cliente y de la orientación a los procesos dentro de la compañía. De este modo los clientes tienen más confianza en los productos.

Publicidad más agresiva, ya que los clientes pueden estar informados de los beneficios de realizar negocios con la compañía que maneja la calidad de sus productos.

Mejor evidencia objetiva para defenderse contra demandas por obligación civil, si los clientes llegaran a entablar alguna.

Realizar una planificación estratégica.

Reducir los riesgos del negocio.

Dirigir por objetivos.

Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.

Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.

Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.

### **Recursos necesarios para implantar un Sistema de Gestión**

Hay que tener en cuenta que la implantación de cualquier sistema de gestión implica una inversión inicial para aspectos como:

Formación de todo el personal y tiempo requerido para esta actividad.

Mantenimiento y calibración de equipos, así como adquisición de nuevos instrumentos y recursos que necesite la compañía.

Reorganización de los procesos, incluyendo acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos, etc.

Aspectos relacionados con la documentación del sistema.

### **Estructura de los Sistemas de Gestión**

Los sistemas de gestión en general presentan una estructura común que viene marcada por cinco etapas esenciales: Política, planificación, implantación, control y auditoría.

Además, la mayoría de ellos, añaden una etapa previa y complementaria, consistente en una evaluación, a través de la cual, se analiza la situación de la empresa en el momento. Esta etapa tiene la finalidad de evidenciar las verdaderas necesidades de la empresa y orientar a la hora de fijar los objetivos de mejora.

A continuación se describen las etapas de los sistemas de gestión:

### Política

En esta etapa se define la política de la empresa, asegurándose que es apropiada a la naturaleza y necesidades de sus actividades, productos o servicios.

### Planificación

Mediante la planificación estratégica, la dirección debe definir qué es lo que hay que hacer, como hay que hacerlo y como se evaluará aquello que hay que hacer. Esta etapa concierne a la previsión de las actividades presentes y futuras de una organización y está relacionada con la toma de decisiones referida a la filosofía o política de empresa, estableciendo unos objetivos, seleccionando una estrategia adecuada y analizando la situación interna y externa de la empresa.

### Implantación

En esta etapa se debe establecer una estructura organizativa que defina las responsabilidades de los involucrados y que vele por el cumplimiento las actividades planificadas con efectividad. También, se realiza la planificación con un calendario de actividades a realizar para conseguir una utilización eficaz de los recursos. Además, se desarrollan los procedimientos de trabajo para llevar a cabo las acciones de monitoreo, a través de las cuales se capacita al personal a cumplimentar y registrar correctamente las actividades.

Igualmente, se diseñan las hojas de control y registros de datos. La documentación del sistema de gestión debe ser legible, clara, fechada, identificable, conservada de manera ordenada y archivada durante un periodo de tiempo especificado.

### Control

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición y los procesos del sistema de gestión. Estos métodos deben

demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Se debe establecer y mantener al día los procedimientos que definan la responsabilidad y la autoridad para controlar e investigar las no conformidades llevando a cabo acciones encaminadas a la reducción de cualquier impacto producido, así como para iniciar y completar acciones correctivas y preventivas correspondientes.

En esta etapa, es de gran utilidad el establecimiento de un sistema de indicadores de gestión que midan los resultados del proceso con respecto a los objetivos planteados.

### Auditoria

La auditoría es una evaluación periódica del sistema de gestión y del conjunto de elementos que lo integran. Es una actividad ineludible que permitirá a la empresa una mejora continua gracias a la retroalimentación de la información.

Puede ser interna, cuando la realizan personas de la propia empresa; o bien externa cuando de forma voluntaria se contrata el servicio a una empresa especializada o no voluntaria cuando viene por parte de algún organismo oficial con el que no hay relación contractual. En ambos casos, la tarea principal de los auditores es comprobar que el sistema de gestión está diseñado de forma que permita identificar la legislación y otros requisitos relacionado con las actividades, productos y servicios de la empresa.

- **PLANEACION ESTRATÉGICA**

Es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación interna y externa de esta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran

variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos (GUINJOAN, M; Ma. RIERA J, 20009)

Sobre la base de la planeación estratégica es que se elaboran los demás planes de la empresa, tanto los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de estos.

Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios.

Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

- **MANUAL DE CALIDAD**

El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, además, expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad. Ha de ser un documento público frente a clientes y proveedores.

El Manual de calidad puede utilizarse para facilitar una panorámica general o mapa del SGC. Su formato y la estructura son decisión de la organización y dependerán de su tamaño, cultura y complejidad. Además, algunas organizaciones pueden elegir utilizarlo para otros propósitos (por ejemplo, fines comerciales). En definitiva, debería ser un verdadero documento de trabajo.

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad

administrativa. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

#### Utilidad

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

- **SISTEMA DE INDICADORES**

BADIA, A. (2002), define que un sistema de indicadores puede definirse como un conjunto de indicadores relacionados entre sí, con el objetivo de mejorar los procesos, actividades y uso de recursos críticos para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Los sistemas de indicadores permiten evaluar la situación de la empresa y tomar decisiones apropiadas.

Un buen sistema de indicadores debe traducir la misión y estrategias de la empresa en medidas que ayuden a:

Clarificar y comunicar los objetivos estratégicos a toda la organización.

Motivar y centrar el esfuerzo en su realización.

Controlar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Contrastar las hipótesis asumidas al elaborar los planes estratégicos.

- **NORMA ISO 9001 :2008**

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

ISO 9001:2008, está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 posee una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio.

Los capítulos del cuatro al ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

Generalidades.

Reducción en el alcance.

2. Normativas de referencia

3. Términos y definiciones.

4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

Requisitos generales.

Requisitos de documentación.

5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

Requisitos generales.

Requisitos del cliente.

Política de calidad.

Planeación.

Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Revisión gerencial.

6. Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

Requisitos generales.

Recursos humanos.

Infraestructura.

Ambiente de trabajo.

7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

Planeación de la realización del producto y/o servicio.

Procesos relacionados con el cliente.

Diseño y desarrollo.

Compras.

Operaciones de producción y servicio

Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

Requisitos generales.

Seguimiento y medición.

Control de producto no conforme.

Análisis de los datos para mejorar el desempeño.

Mejora.

## **CAPITULO III. ÁREA DE ESTUDIO**

### **1. DESCRIPCION DE LA EMPRESA.**

La Consultora Ambiental **“amoroso&ordóñez”** es una empresa Ecuatoriana, con sede en la ciudad de Loja, creada en el año 2009, cuyo principal objetivo es el de ofrecer servicios de Consultoría Ambiental.

Sus servicios se extienden a diferentes empresas y organizaciones del ámbito público y privado, para quienes se trabaja en la búsqueda de soluciones ingenieriles integrales que garanticen el cumplimiento de las regulaciones y legislación ambiental vigente a nivel nacional y local.

La empresa cuenta con profesionales altamente capacitados en materia ambiental en todas las áreas, formando un grupo de trabajo confiable y eficaz para solucionar y desarrollar cualquier proyecto o requerimiento de sus clientes.

La Consultora Ambiental **“amoroso&ordóñez”** brinda los siguientes servicios:

- Estudio de Impacto Ambiental
- Auditoría Ambiental
- Plan de Manejo Ambiental

La Consultora Ambiental **“amoroso&ordóñez”** actualmente se encuentra en fase de estructuración, por cuanto, ha visto fundamental basar su estructura en un Sistema de Gestión de Calidad.

## **2. MISION Y VISION**

### **MISIÓN**

Proveer servicios de consultoría y asesoramiento a organizaciones públicas y privadas en diferentes ámbitos de la gestión ambiental y de desarrollo, desde una óptica de responsabilidad social y ética profesional.

### **VISIÓN**

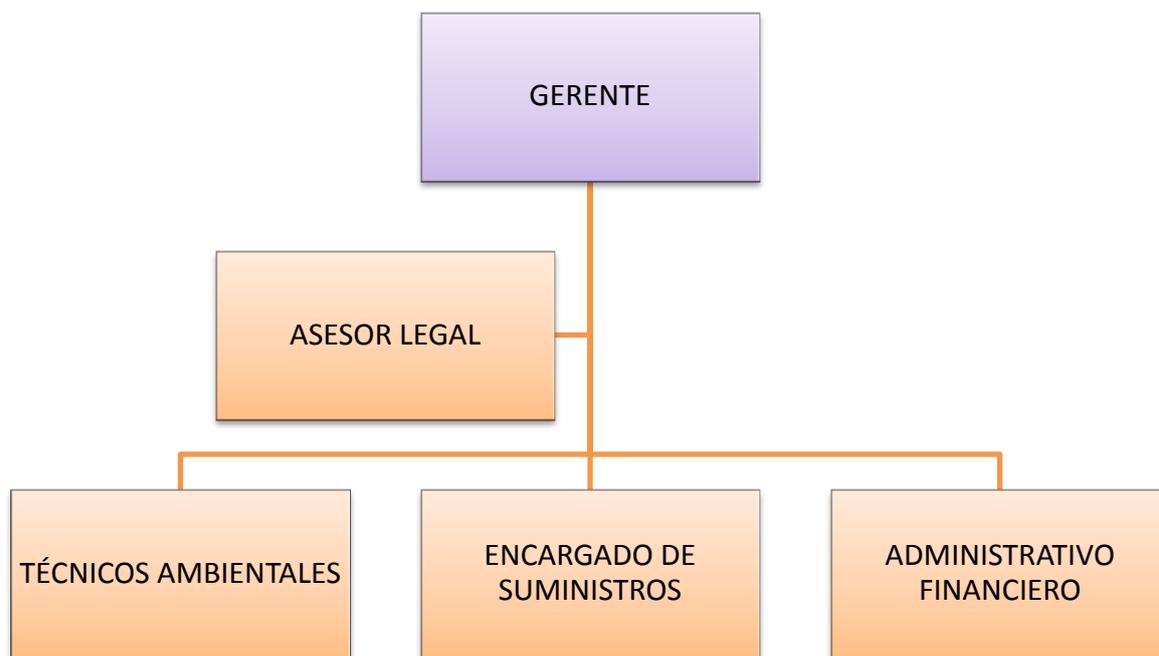
Ser líderes en la prestación de servicios de consultoría y asesoramiento en las áreas ambiental y de desarrollo a nivel de la región sur del país

## **3. ESTRUCTURA INTERNA DE LA EMPRESA**

La Consultora Ambiental **“amoroso&ordóñez”**, se encuentra conformada por de 8 trabajadores, entre los cuales tenemos, un gerente, un asesor legal externo, un jefe administrativo, 4 técnicos ambientales y un encargado de suministros

Actualmente no se encuentran definidas funciones y responsabilidades, por lo que al momento de realizar un proyecto, los trabajadores realizan las funciones que le proyecto necesite indistintamente del cargo, en actividades administrativas netamente, dejando la parte técnica a cada uno de los responsables de ejecución.

En lo que concierne a procedimientos de trabajo, estos no se encuentran establecidos, y por ende tampoco los registros, por lo cual, conforme van surgiendo las necesidades de documentación en cada proyecto tomado, se van generando los documentos necesarios para el efecto, pero sin ninguna organización ni secuencia.



**FIGURA 1. ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA CONSULTORA AMBIENTAL “amoroso&ordóñez”**

## **CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **1. DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL.**

El presente capítulo describe la situación en la que se encuentra la Consultora Ambiental **“amoroso&ordóñez”** previo al diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Se realizó un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) del Ambiente Interno y Externo de la Empresa; obteniendo del Interno sus Fortalezas y Debilidades y del Externo las Amenazas y Oportunidades; con el fin de establecer estrategias para eliminar el mayor número posible de Debilidades y Amenazas aprovechando al máximo nuestras fortalezas y Oportunidades del mercado. Teniendo como FODA el siguiente:

#### **FORTALEZAS**

**F1:** Personal técnico capacitado.

**F2:** Disponibilidad de equipos propios (informáticos, de campo, etc.)

**F3:** Experiencia certificada

**F4:** Amplio conocimiento de la industria.

**F5:** Disponibilidad de medios de movilización

**F6:** Precios competitivos

#### **OPORTUNIDADES**

**O1:** Crecimiento de conciencia ambiental.

**O2:** Apertura de nuevos mercados

**O3:** Aumento de demanda de servicios por crecimiento del control ambiental

**O4:** Oportunidad de inversión privada

**O5:** Crecimiento rápido del mercado

## **DEBILIDADES**

**D1:** Infraestructura inadecuada

**D2:** Falta de planificación en comercialización del servicio

**D3:** Falta de personal permanente en oficinas.

**D4:** Falta de diagrama orgánico funcional correctamente establecido.

**D5:** Falta de procesos.

**D6:** Carencia de políticas internas

## **AMANEZAS**

**A1:** Falta de alianzas estratégicas

**A2:** Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos

**A3:** Falta de reconocimiento en el sector

**A4:** Posicionamiento definido de empresas de la competencia

**A5:** Entrada de nuevos competidores con costos más bajos

**A6:** Cambio de las necesidades de los clientes

**TABLA 1. ANÁLISIS FODA**

<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</div> <div style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</div> </div>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1: PERSONAL TECNICO CAPACITADO F2: DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS PROPIOS (INFORMÁTICOS, DE CAMPO, ETC) F3: EXPERENCIA CERTIFICADA. F4: AMPLIO CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA. F5: DISPONIBILIDAD DE MEDIOS DE MOVILIZACION F6: PRECIOS COMPETITIVOS
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
01: CRECIMIENTO DE CONCIENCIA AMBIENTAL 02: APERTURA DE NUEVOS MERCADOS 03: AUMENTO DE DEMANDA DE SERVICIOS POR CRECIMIENTO DEL CONTROL AMBIENTAL 04: OPORTUNIDAD DE INVERSION PRIVADA 05: CRECIMIENTO RAPIDO DEL MERCADO	(F1, O1) CAPACITACION PERMANENTE DE LAS NUEVAS REGULACIONES Y EXIGENCIAS LEGALES DE LA INDUSTRIA. (F1, F4, F6, O2) : APERTURA DE NUEVOS SERVICIOS/PRODUCTOS PARA CUBRIR LAS DEMANDAS DEL MERCADO. (F4, O3, O4) AMPLIAR LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y CAPTACION DE MAYOR MERCADO.	(D5, O1,O4,O6) ESTABLECER PROCESOS OPERACIONALES PARA SATISFACER LA DEMANDA EXISTENTE DEL MERCADO Y DEMANDA FUTURA. (D3, O2): CONTRATAR PERSONAL CALIFICADO PARA ATENCION PERMANENTE EN OFICINAS. (D6, D5, D4,D2,O1): FOMENTAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL PARA CUBRIR LAS NECESIDADES FUTURAS DEL MERCADO.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: FALTA DE ALIANZAS ESTRATEGICAS A2: INCREMENTO DE BARRERAS Y REQUISITOS REGLAMENTARIOS COSTOSOS A3: FALTA DE RECONOCIMIENTO EN EL SECTOR A4: POSICIONAMIENTO DEFINIDO DE EMPRESAS DE LA COMPETENCIA A5: ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES CON COSTOS MAS BAJOS A6: CAMBIO DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	(F4,F6,A1,A2): DESARROLLAR ALIANZAS CON EMPRESAS SIMILARES PARA FORTALECER SERVICIOS. (F6, A2): ESTABLECER PRECIOS ACORDE CON LAS REGULACIONES DEL MERCADO, MANTENIENDO UNA RENTABILIDAD. (F1, F3, A3) : PROMOCIONAR NUESTROS SERVICIOS EN LA INDUSTRIA MINERA, A TRAVES DE MEDIOS INFORMATICOS .	(D3, A1): CUBRIR LAS NECESIDADES OPORTUNAMENTE DE LOS CLIENTES. (D1, A3) ADECUACION DE NUEVAS OFICINAS

De la Matriz del FODA Ampliado, se obtuvieron las siguientes estrategias:

### **Estrategias FO**

**(F1, O1):** Capacitación permanente de las nuevas regulaciones y exigencias legales de la industria.

**(F1, F4, F6, O2):** Apertura de nuevos servicios/productos para cubrir las demandas del mercado.

**(F4, O3, O4):** Ampliar la cobertura de las necesidades de los clientes y captación de mayor mercado.

### **Estrategias FA**

**(F4, F6, A1, A2):** Desarrollar alianzas con empresas similares para fortalecer servicios.

**(F6, A2):** Establecer precios acorde con las regulaciones del mercado, manteniendo una rentabilidad.

**(F1, F3, A3):** Promocionar nuestros servicios en la industria minera, a través de medios informáticos.

### **Estrategias DO**

**(D5, O1, O4, O6):** Establecer procesos operacionales para satisfacer la demanda existente del mercado y demanda futura.

**(D3, O2):** Contratar personal calificado para atención permanente en oficinas.

**(D6, D5, D4, D2, O1):** Fomentar la cultura organizacional para cubrir las necesidades futuras del mercado.

## **Estrategias DA**

**(D3, A1):** Cubrir las necesidades oportunamente de los clientes.

**(D1, A3):** Adecuación de nuevas oficinas.

De las estrategias citadas anteriormente fijamos finalmente el siguiente Objetivo General:

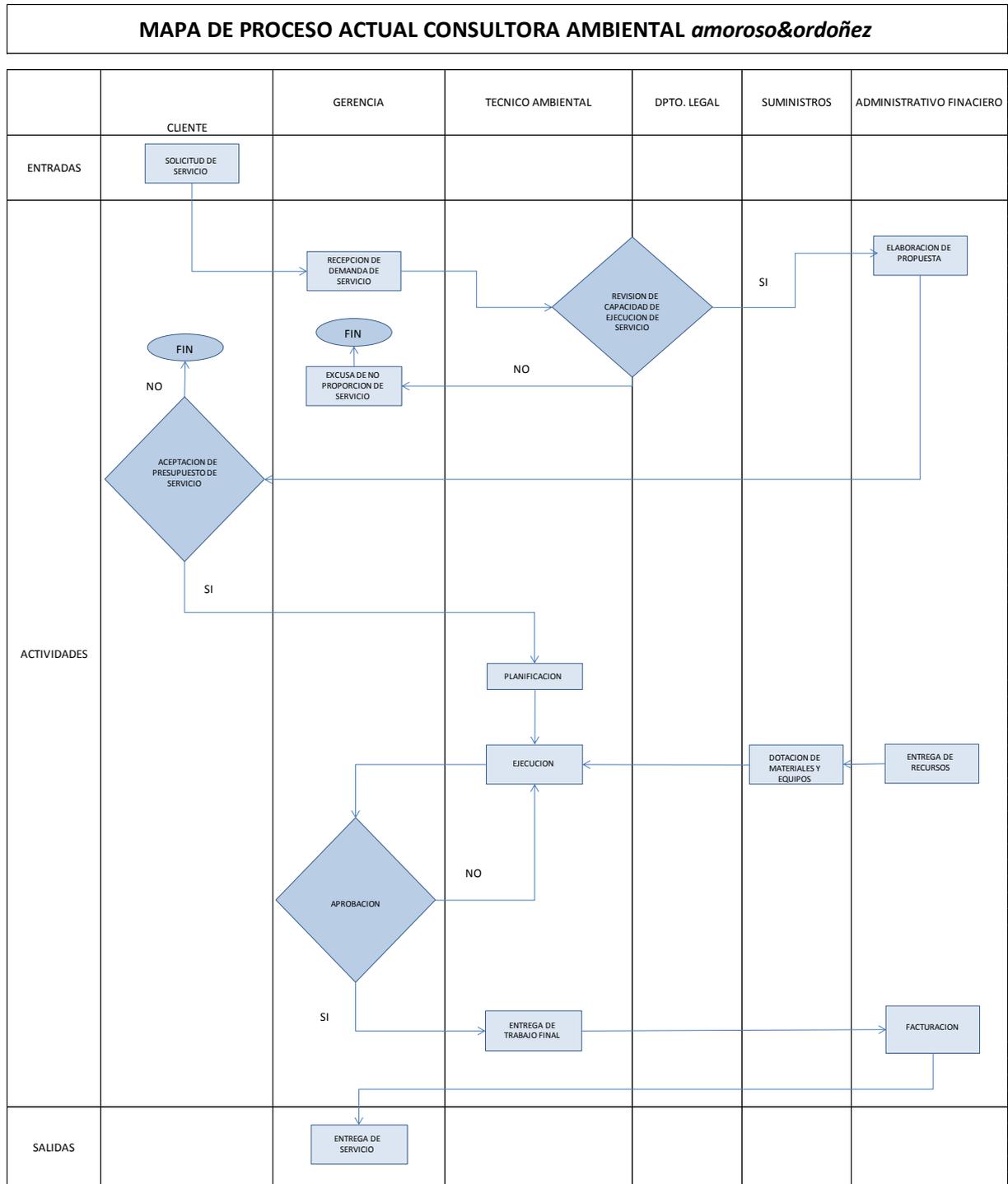
- ***Desarrollar la estructura organizacional de la empresa basándose en el enfoque de procesos.***

## **MAPA DE PROCESO**

El mapa de procesos se desarrolló basado en la situación actual de la empresa, definiendo un flujo de actividades operativas que se llevan a cabo para la realización del servicio.

Como se puede verificar en el Grafico 2. El mapa de procesos se encuentra enfocado a la realización del servicio sin tomar en cuenta los procesos de gestión de apoyo y estratégicos.

**FIGURA 2. MAPA DE PROCESOS ACTUAL**



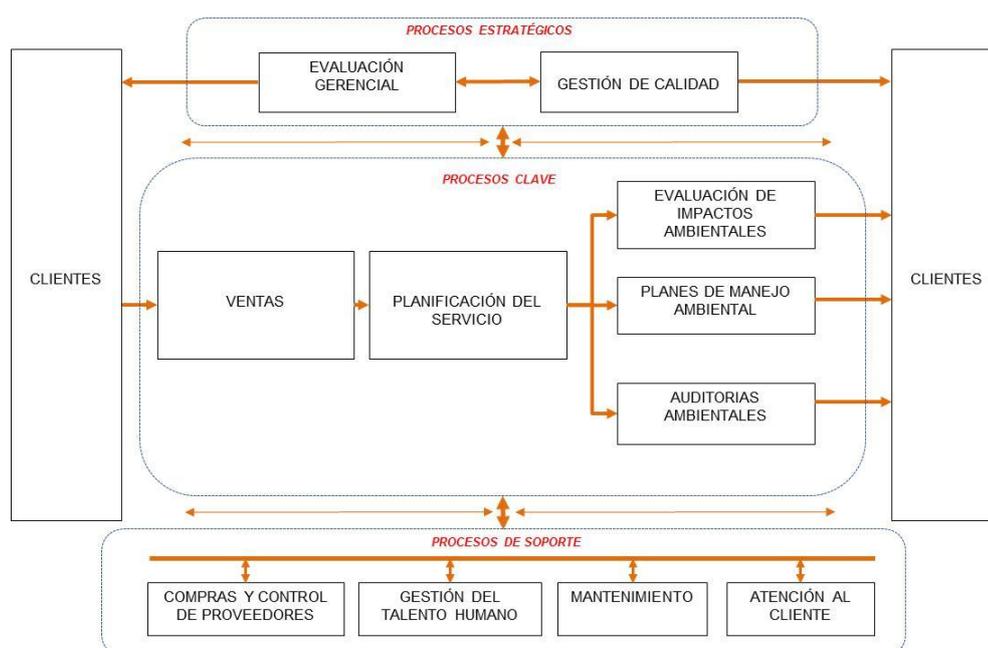
Del breve diagnóstico realizado a la empresa a través de la realización del análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y Mapa de Procesos se puede observar que la empresa carece de procesos establecidos; por lo que el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2008, impulsará

al desarrollo de la misión de la empresa en la industria minera acorde a la justificación del presente estudio

## 2. Sistema de gestión de calidad

Utilizando como referencia el enfoque basado en procesos, se tomó como primera acción la determinación de los procesos. Una vez determinados, surge la necesidad de reflejarlos de manera gráfica, a fin de que se facilite la interpretación e interrelación existente entre los mismos, siendo el mapa de procesos una de las formas más representativa de hacerlo.

**FIGURA 3. MAPA DE PROCESOS DEL SGC DE “amoroso&ordóñez”**



Nota: el alcance del SGC es para el servicio de Auditorias Ambientales.

El mapa de procesos de “amoroso&ordóñez” representa los procesos que componen el Sistema, así como sus relaciones principales.

A fin de saber cómo está estructurado interiormente cada proceso, y como se realiza la transformación de entradas en salidas, la caracterización de los procesos se detallará mediante los dos métodos que se explican a continuación.

- **Ficha de proceso.** Tiene como propósito ilustrar las características relevantes de cada uno de los procesos de la empresa, enfocándolos de una manera sencilla y de fácil comprensión.

Las características de las fichas de proceso son las siguientes:

Muestra los objetivos del proceso.

Muestra los procedimientos, procesos y registros asociados a la realización de las actividades.

Muestra las entradas y salidas del proceso.

Muestra las diferentes actividades necesarias para cumplir con el objetivo del proceso.

Muestra los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del proceso.

Muestra los indicadores que garantizan el control del proceso.

Muestra los responsables del proceso, quienes tomarán decisiones respecto al proceso.

- **Diagrama de flujo.** Tiene como propósito realizar una representación gráfica de la secuencia de todas las actividades desarrolladas dentro del proceso. A los procesos se adjuntaron diagramas de flujo que especifican lo siguiente:

Qué actividades se realizan

Quién realiza las actividades

Cómo se realizan las actividades

- **Elaboración de manual de la calidad de “amoroso&ordoñez”**

El Manual de la Calidad se establece como el documento principal del SGC; siendo su función la de explicar como “**amoroso&ordoñez**” ha interpretado los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, y cuyo contenido es conforme a las prácticas y culturas de la empresa.

Para la realización del Manual de la Calidad de “**amoroso&ordoñez**”, se tuvieron en cuenta las necesidades identificadas en el diagnóstico de la situación actual. Ver Anexo 1.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

**“amoroso&ordóñez”** carece de procedimientos y de objetivos calidad, lo que dificulta la realización de las actividades rutinarias y no rutinarias, trayendo como consecuencia re procesos, duplicidad de funciones, desconocimiento de responsabilidades, entre otros, lo que disminuye su productividad.

El Mapa de Procesos categoriza los principales procesos de **“amoroso&ordóñez”**, en estratégicos, claves y de gestión.

El Sistema de Gestión de la Calidad cumple con los requisitos estipulados de la Norma Internacional ISO 9001:2008, lo cual generará un cambio sustancial en la calidad de la prestación del servicio.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las operaciones que **“amoroso&ordóñez”** actualmente ejecuta incidirá en un cambio de actitud tanto del cliente interno como del cliente externo

### **RECOMENDACIONES.**

Revisar y validar la documentación elaborada para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Realizar la difusión del Manual de Calidad, con el fin de dar a conocer la política y objetivos de calidad planteados.

Revisar los diferentes Manuales, de manera que se pueda enriquecer con nuevos procedimientos o adecuación de los existente, haciéndolos más específicos y de esta manera, asegurar la correcta ejecución de las actividades.

Socializar e involucrar a todos los líderes de los procesos de la organización con el Sistema de Gestión de Calidad

Finalmente implementar el Sistema de Gestión de la Calidad diseñado para **“amoroso&ordóñez”** producto de esta investigación de tesis, como mecanismo para mejorar la prestación de servicios ambientales a los clientes de la Consultora.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ARRIVAS, R (2009). GUIA DIDACTICA. Marco Reglamentario, Situación actual y Perspectivas de futuro, Modulo I. España.

ARRIVAS, R; NAVARRO, M (2009). GUIA DIDACTICA. Elaboración e Implantación de un Sistema de Gestión Medio Ambiental y de Calidad, Modulo IV. España.

BADIA, A. (2002): CALIDAD: MODELO ISO 9001 VERSIÓN 2000. Implantación, certificación, transición, auditoría y acreditación. España.

CUATRECASAS, L (2001), Gestión Integral de la Calidad, Implantación, Control y Certificación. 2º ed. Gestión 2000. Barcelona.

GUINJOAN, M; Ma RIERA J (2000), Instrumentos para la Gestión de la Formación Continua con Criterios de Calidad ISO 9000. Días de Santos.

HERNÁNDEZ, S; COLLADO C; BAPTISTA, L (1998), Metodología de la Investigación. 2º ed. McGRAW Hill. México.

LLORENS, F. y FUENTES M. (2001): Calidad Total, Fundamentos e Implantación. Pirámide. Madrid

LEGAULT, G. (1999): ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS. México D.F.

LAUDOYER, G. (1997): LA CERTIFICACIÓN ISO 9000. Un motor para la calidad. México.

RUIZ, J; LÓPEZ, C. LA GESTIÓN POR CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. Madrid - España.

SENILLE, A. (2005): ISO 900-2000 Calidad y Excelencia. Gestión 2000. S. A. Barcelona.

## **GLOSARIO**

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar las causas de una “No Conformidad” existente, defectos u otra situación indeseable, a fin de evitar su recurrencia.

**Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar las causas de una “No Conformidad Potencial”, defectos u otra situación indeseable, a fin de prevenir su ocurrencia.

**Análisis.** Efecto de dividir un todo en los elementos que lo componen, con el objeto de estudiar y conocer sus principios o elementos, su naturaleza, función o significado y las relaciones entre éstos.

**Auditar.** Lo que puede re expresarse como evaluar. Lo que, a su vez, se lleva a cabo mediante una comparación de lo que se escucha en relación con lo que debió escucharse. Los enfoques de tal escucha son: Norma ISO 9001:2008 e ISO 19011:2002; sistemas, gestión. Aclarando que aquí, escuchar se entenderá como percibir en un sentido mucho más amplio: escuchar, leer, observar, medir, localizar, identificar.

**Auditor de calidad.** Persona calificada para realizar Auditorías de Calidad.

**Auditor líder de calidad.** Persona designada para dirigir y coordinar una Auditoria de Calidad (Auditor Calificado y Certificado).

**Auditoría** (véase: 3.9.1, ISO 9000:2000 o 3.1, ISO 19011:2002). Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión con la cual se cumplen los criterios de auditoría.

**Auditoría de calidad.** Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones preestablecidas y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

**Auditoría interna.** Proceso independiente, sistemático y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, a fin de determinar el alcance con el que

se satisface el criterio de la auditoría. Llevada a cabo por el propio personal de la organización.

**Certificación.** Proceso por el cual una entidad oficial acepta como verdad lo que un tercero afirma acerca de objetos, situaciones, procesos, personas y organizaciones, a través del cumplimiento de requisitos previamente establecidos.

**Cliente.** Persona, grupo o entidad que accede a un producto o servicio ofrecido por un proveedor; con el fin de satisfacer una o más necesidades.

**Control.** Situación de orden; acto de dominio, fiscalización y monitoreo sobre un evento, sistema, proceso o producto, que compara continuamente los resultados obtenidos con los esperados, ejecutando acciones correctivas.

**Dirección.** Entidad organizacional que, encabezada por un líder, busca lograr los objetivos del organismo al que pertenece.

**Dirigir.** Liderar, analizar, tomar decisiones, planear estratégicamente, supervisar y solucionar conflictos a través de canales de comunicación efectivos y motivación oportuna.

**Efectividad.** El cómo las actividades se están realizando y los resultados planeados están siendo alcanzados.

**Eficiencia.** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**Enfoque en el cliente.** Significa buscar su satisfacción por brindarle lo que requiere. Aunque esto no tiene sentido para las labores educativas cuando se considera como cliente al alumno. Ya que el alumno, mientras de menor edad es, resulta más difícil que tenga conciencia de lo que necesita. Sobre todo en estos tiempos en que la comodidad del menor esfuerzo y el máximo beneficio mercadotécnicos se han convertido en cultura. Al menos en el caso de México, es evidente que los niveles de exigencia académica han ido bajando durante los últimos 50 años.

**Evaluación.** Medir basándose en algún criterio, para valorar lo medido y, con base en ello, tomar decisiones para mejorar.

**Evidencia objetiva.** Información que puede ser probada como verdadera, basada en hechos obtenidos por medio de observación, medición, prueba u otros medios.

Las evidencias pueden ser: Existentes (reales), declaradas o documentadas, cuantitativas o cualitativas, verificables.

**Gestión.** Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.

**Hallazgos.** Hechos, registros o información, tanto cuantitativa como cualitativa, resultado de la auditoría.

**Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**Objetividad:** Significa que no existen conflictos de intereses o que éstos son resueltos sin que afecten de manera adversa a las actividades subsiguientes del organismo de certificación.

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Una organización puede ser pública o privada.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

**MANUAL DE CALIDAD DE “amoroso&ordóñez”**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### LISTADO DE MODIFICACIONES

PAGINAS	CAPITULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

Este Manual describe la organización de la empresa “**amoroso&ordóñez**”, ofreciendo una visión general del Sistema de Gestión de Calidad que se ha diseñado.

## 2. DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Este Manual tiene por objeto describir el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de “**amoroso&ordóñez**”. El citado sistema está diseñado siguiendo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

Por lo anterior, el Gerente General de “**amoroso&ordóñez**” convencido de que uno de los objetivos principales de la Empresa es la satisfacción de las necesidades de los clientes, compromete todo su esfuerzo y el de sus empleados a la consecución de éste, para lo cual garantiza:

- Provisión de Recursos necesarios para la implantación, mantenimiento, revisión y mejoramiento del Sistema de la Calidad.
- Capacitación permanente y sistemática de todo el personal de “**amoroso&ordóñez**” a fin de promover su crecimiento personal, comprometiéndolos a trabajar en equipo en busca de la consecución de productos de la más alta calidad que garanticen la permanencia del negocio en el mercado.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- Comunicación eficiente, a fin de que la Política de Calidad y todo lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Calidad sea difundido, entendido y practicado en forma adecuada y permanente por todo el personal.

La práctica continua y consciente de lo anterior proporcionará a nuestros clientes y a nuestra Empresa la confianza en la calidad de nuestros servicios.

Estas disposiciones deben hacerse cumplir por el Representante de la Dirección, quien tiene la autoridad necesaria para asegurar que los requerimientos se cumplan y se mantengan actualizados de acuerdo con las necesidades de la Empresa.

-----  
Gerente General

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### 3. INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Consultora Ambiental “**amoroso&ordóñez**” es una empresa Ecuatoriana, con sede en la ciudad de Loja, creada en el año 2009, cuyo principal objetivo es el de ofrecer servicios de Consultoría Ambiental.

Sus servicios se extienden a diferentes empresas y organizaciones del ámbito público y privado, para quienes se trabaja en la búsqueda de soluciones ingenieriles integrales que garanticen el cumplimiento de las regulaciones y legislación ambiental vigente a nivel nacional y local.

La empresa cuenta con profesionales altamente capacitados en materia ambiental en todas las áreas, formando un grupo de trabajo confiable y eficaz para solucionar y desarrollar cualquier proyecto o requerimiento de sus clientes.

La Consultora Ambiental “**amoroso&ordóñez**” brinda los siguientes servicios:

- Estudio de Impacto Ambiental
- Auditoría Ambiental
- Plan de Manejo Ambiental

### 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### MISIÓN

Proveer servicios de consultoría y asesoramiento a organizaciones públicas y privadas en diferentes ámbitos de la gestión ambiental y de desarrollo, desde una óptica de responsabilidad social y ética profesional.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## VISIÓN

Ser líderes en la prestación de servicios de consultoría y asesoramiento en las áreas ambiental y de desarrollo a nivel de la región sur del país

## 5. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de “**amoroso&ordóñez**” abarca para el servicio de Auditoria Ambiental.

## 6. REQUISITOS LEGALES

La Legislación Ecuatoriana contempla los siguientes requisitos legales:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Gestión Ambiental
- Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria
- Ley Forestal y Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre
- Ley para la Conservación y Manejo Sustentable de la Biodiversidad
- Ley de Aguas
- Ley de Patrimonio Cultural
- Código de la Salud
- Ley de Caminos
- Ley Reformatoria del Código Penal
- Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 7. JUSTIFICACIÓN DE LAS EXCLUSIONES

Revisados y estudiados los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se constató que no aplica el siguiente requisito:

- Diseño y Desarrollo

Ya que para la prestación de este servicio se siguen procedimientos dados por la normativa legal correspondiente.

## 8. REGISTRO DEL MANUAL DE CALIDAD

El contenido de este manual es confidencial y es propiedad de “**amoroso&ordóñez**”. Este Manual o parte de él, no puede ser reproducido sin autorización del Gerente General.

## 9. TERMINOLOGÍA

Para propósitos de este Manual, se adoptan definiciones establecidas en la Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

## 10. POLÍTICA DE CALIDAD

La Consultora Ambiental “**amoroso&ordóñez**” es una empresa que ofrece servicios de, Evaluación de Impacto Ambiental, Plan de Manejo Ambiental y Auditoría Ambiental.

Nuestro compromiso es lograr la satisfacción total de nuestros clientes suministrando productos y servicios con los más altos estándares de calidad respetando el medio ambiente y la legislación vigente aplicable.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

“*amoroso&ordóñez*”, comprometido con la mejora continua de sus procesos para lograr imponerse a mediano y largo plazo como líderes en nuestra área de mercado.

## 11. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Disminuir el número de trabajos no conformes.
- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Disminuir el número de reclamos de clientes.

## 12. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se presenta el desarrollo de las disposiciones establecidas por “*amoroso&ordóñez*” para cada uno de los requisitos definidos en la norma ISO 9001:2008, utilizando para ello la numeración indicada en la Norma.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

“*amoroso&ordóñez*”, ha identificado dentro de su organización los procesos que se describen a continuación:

**PROCESO No. 1: PROCESO DE EVALUACIÓN GERENCIAL**

**PROCESO No. 2: PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

**PROCESO No. 3:** PROCESO DE VENTAS

**PROCESO No. 4:** PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

**PROCESO No. 5:** PROCESO DE EJECUCION DEL SERVICIO DE AUDITORIA AMBIENTAL

**PROCESO No. 6:** PROCESO DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES

**PROCESO No. 7:** PROCESO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO

**PROCESO No. 8:** PROCESO DE MANTENIMIENTO

**PROCESO No. 9:** PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

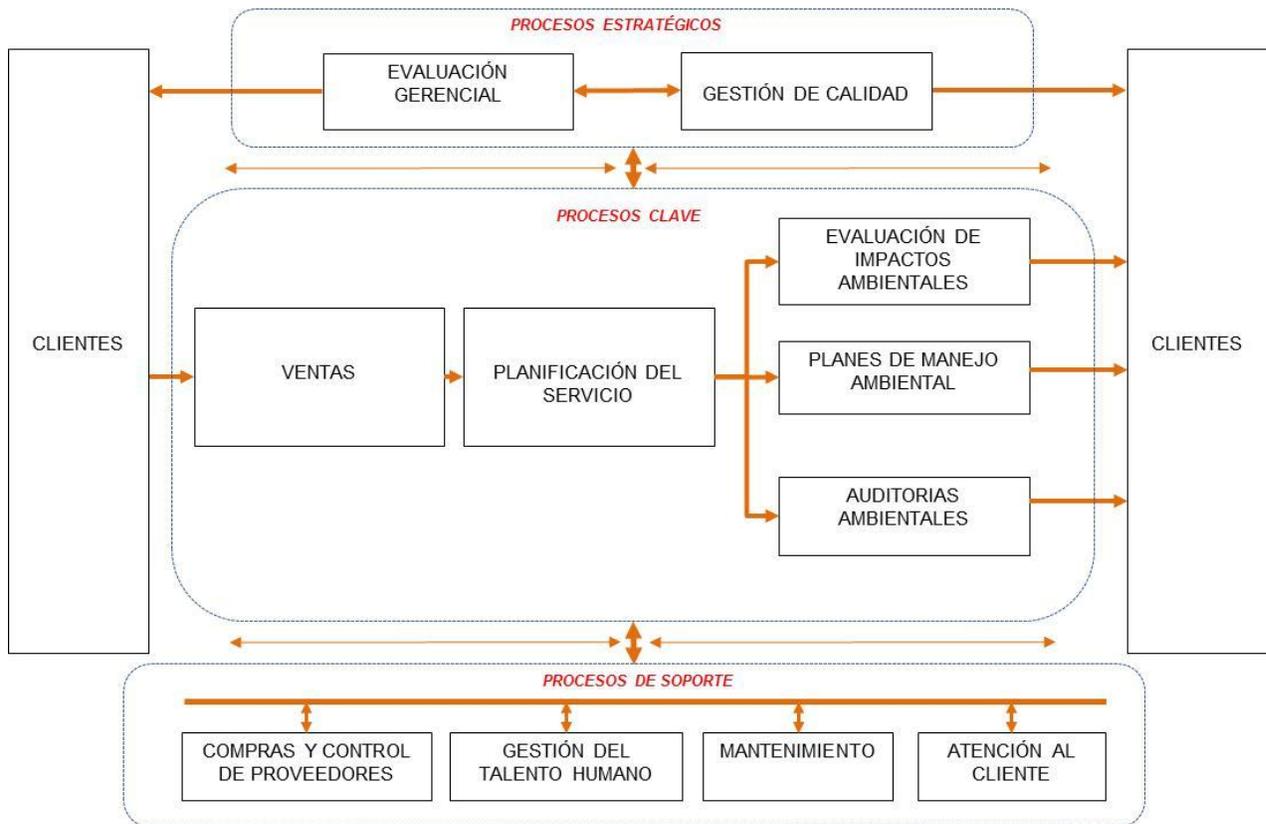
Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad de “*amoroso&ordóñez*” han sido establecidos, indicando la secuencia e interacción entre los mismos, así como los controles y los recursos de cada uno de ellos.

A través del mapa de proceso y las fichas de procesos se identificaron las entradas, las salidas, los recursos y los controles, para cada proceso definido en la Organización. Se considera que este tipo de herramientas facilita a todo el personal la identificación clara de los Procesos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

Se presenta un Mapa de Procesos, donde se identifican los Procesos Estratégicos, los Procesos Claves y los Procesos de Soporte dentro de la Organización.

Para cada proceso se diseñaron Fichas de Procesos, con identificación de sus entradas, salidas, controles y recursos, que permitan evaluar periódicamente su eficacia



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1. Generalidades

	REQUISITO	de	CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
a)	<b>Política de Calidad y Objetivos de Calidad</b>		Procedimiento de Revisión del sistema EG/01	Comité de Calidad
b)	<b>Manual de Calidad</b>		Manual de Calidad que incluye: 1. Introducción 2. Declaración del Compromiso 3. Información de la Organización 4. Estructura Organizacional 5. Alcance del SGC 6. Requisitos Legales 7. Justificación de las exclusiones 8. Registro del manual de calidad 9. Terminología 10. Política de Calidad 11. Objetivos de Calidad 12. Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Representante de la Dirección

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>c) Procedimientos requeridos por la Norma</b>		
<b>Cláusula</b>	<b>Nombre</b>	<b>Código</b>
<b>4.2.3</b>	Procedimiento de Control de Documentos	GC/01
<b>4.2.4</b>	Procedimiento de Control de Registros de Calidad	GC/02
<b>8.2.2</b>	Procedimiento de Auditorías Internas	GC/03
<b>8.3</b>	Procedimiento para el Control del Servicio no conforme	GC/06
<b>8.5.2</b>	Procedimiento de Acciones Correctivas	GC/04
<b>8.5.3</b>	Procedimiento de Acciones Preventivas	GC/05

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

<b>d) Registros requeridos por la Norma</b>		
	<b>Requisito</b>	<b>Cumplimiento</b>
<b>5.6.1</b>	Revisión de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acta de Revisión por la Alta Dirección EG/01-1</li> </ul>
<b>6.2.2</b>	Educación, formación, habilidades y experiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Carpetas del personal</li> <li>● Manual de Funciones MF/01</li> </ul>
<b>7.1</b>	Planificación de la Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cronograma de Trabajo PL/01-1</li> </ul>
<b>7.2.2</b>	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orden de Compra CO/01-1</li> </ul>
<b>7.4.1</b>	Resultado de la evaluación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación al Proveedor CO/02-4</li> </ul>
<b>7.5.3</b>	Identificación y Trazabilidad del Producto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acta de Trabajo ES/01-1</li> <li>● Programa de Auditoría Ambiental ES/01-2</li> <li>● Informe de Auditoría Ambiental ES/01-3</li> </ul>
<b>7.5.4</b>	Propiedad del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1</li> </ul>
<b>7.6</b>	Calibración y verificación de los dispositivos de medición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certificados de Calibración externa</li> </ul>
<b>8.2.2</b>	Auditorías Internas de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa Anual de Auditorias GC/03-1</li> <li>● Planificación para la Ejecución de la Auditoria GC/03-2</li> <li>● Lista de Verificación GC/03-3</li> <li>● Informe de Auditoria GC/03-4</li> <li>● Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1</li> </ul>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

<b>8.2.4</b>	Seguimiento y medición del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acta de Trabajo ES/01-1</li> <li>● Programa de Auditoría Ambiental ES/01-2</li> <li>● Informe de Auditoría Ambiental ES/01-3</li> </ul>
<b>8.5.2</b>	Acciones Correctivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1</li> </ul>
<b>8.5.3</b>	Acciones Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1</li> </ul>

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de **“amoroso&ordóñez”** con los cuales la empresa se asegura de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, se encuentran documentados en manuales.

#### **4.2.2. Manual de Calidad**

El Manual de Calidad CA/01 de **“amoroso&ordóñez”** describe:

La referencia de los procedimientos que son parte del Sistema de Gestión de Calidad, que se encuentran detallados en este manual.

La interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra incluida en el Mapa de Procesos PO/01 y Fichas de Procesos PO/02 en adelante

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

#### 4.2.3. Control de los Documentos

“**amoroso&ordóñez**”, ha desarrollado el Procedimiento de Control de Documentos GC/01, en el cual se define claramente la metodología para la elaboración, cambio/modificación, revisión, aprobación, distribución, anulación y recolección de los documentos internos y control de los documentos externos.

#### 4.2.4. Control de Registros

“**amoroso&ordóñez**”, ha documentado el Procedimiento de Control de Registros de Calidad GC/02, en el cual se define la forma de identificar, recolectar, clasificar, almacenar, proteger, recuperar/disponer, y conservar o definir el tiempo de retención de los registros de calidad relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

##### a) Comunicación

La alta dirección del Sistema de Gestión es la Gerencia General, quien se asegurará, de la comunicación de la importancia de cumplimiento a cliente y de los requisitos legales aplicables.

Con el fin de garantizar la eficaz comunicación en toda la Empresa, se creará el Comité de Calidad, que se basa en una comunicación permanente de doble vía, es decir, que los Responsable de Área comunica los aspectos importantes.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

b) Política de Calidad

Como muestra del compromiso de la alta dirección con el Sistema de Calidad, el Comité de Calidad establece la Política de Calidad de la empresa. Esta Política será difundida en todos los niveles de la Organización, a través de carteleras y charlas del Gerente General y Representante de la Dirección.

La Política de Calidad, forma parte integral de este Manual.

c) Objetivos de la Calidad

Para asegurar el establecimiento de los Objetivos de Calidad dentro de la Organización, se ha creado para cada uno de ellos un indicador de gestión, el cual será evaluado periódicamente.

d) Revisión por la Dirección

El Comité de Calidad se reunirá periódicamente para llevar a cabo revisiones del Sistema de Calidad de acuerdo a la metodología documentada en el Procedimiento de Revisión del Sistema EG/01.

e) Disponibilidad de Recursos

La Gerencia General asegurará la disponibilidad de recursos dentro de la organización, a través de la asignación presupuestal que garantiza dentro de Empresa, el cumplimiento de las especificaciones del servicio y la satisfacción del cliente.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

## 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Para lograr el entendimiento total de los requisitos de los clientes, “**amoroso&ordóñez**” elabora metodologías específicas que garantizan la conformidad con los requisitos del cliente. Estas metodologías se encuentran definidas en el Flujograma Procedimiento de Ventas VT/01” y en el Procedimiento de Atención de Reclamos y Satisfacción del Cliente AC/01.

## 5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Una vez establecida y documentada la Política de Calidad por el Comité de Calidad, se determinará que el Representante de la Dirección sea el que la difunda, con el fin de asegurar que sea conocida y entendida por todo el personal. Esta difusión se realizará a través de carteleras.

La Política de Calidad de “**amoroso&ordóñez**” sirve como marco de referencia para establecer los Objetivos de Calidad. Cuando se revisen los Objetivos de Calidad se contrastan contra la Política para en caso de incumplimiento, tomar las acciones necesarias.

En el Procedimiento de Revisión del Sistema EG/01, la periodicidad de la revisión de la Política para garantizar su continua adecuación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 5.4. PLANIFICACIÓN

### 5.4.1. Objetivos de calidad

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los Objetivos de Calidad, se han creado indicadores por proceso, que conduzcan al cumplimiento de los Objetivos de Calidad Generales. Estos indicadores de Proceso serán revisados por el Comité de Calidad, con el propósito de generar Acciones Correctivas y/o Preventivas, ante el incumplimiento de una de las metas propuestas.

### 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Se realiza la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad con los Mapas y Fichas de Procesos, éstas últimas incluyen indicadores.

Para mantener la integridad del Sistema de Calidad cuando se planifiquen e implementen cambios, se realizarán revisiones a los Mapas y a las Fichas de Procesos.

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

“*amoroso&ordóñez*”, creará un Comité de Calidad para garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión. Dicha organización estará conformada de la siguiente manera:

- Gerente General

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

- Coordinador Técnico Ambiental
- Representante de la Dirección
- Asistente Administrativo Financiero

El Gerente General define y documenta la estructura de la Empresa, así como las funciones y responsabilidades en el Manual de Funciones MF/01.

#### 5.5.2. Representante de la dirección

El Gerente General de “**amoroso&ordóñez**”, designará como Representante de la Dirección al Asistente Administrativo Financiero con las siguientes Funciones y Responsabilidades:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Garantizar que los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 se implementen y mantengan actualizados.
- Informar periódicamente al Comité de Calidad sobre el estado del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

#### 5.5.3. Comunicación Interna

Por el tamaño de la empresa, la comunicación interna se realizara a través de carteleras o por comunicaciones verbales que realiza el Gerente General o Representante de la Dirección.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. Generalidades

Para una continua revisión del Sistema de Gestión de Calidad se creara dentro de la Empresa el Comité de Calidad, el cual se encargara de revisar el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados para verificar la conveniencia, adecuación, y eficacia del sistema, con el fin de evaluar las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

De las Revisiones por la Dirección, el Comité de Calidad generará el Acta de Revisión por la Alta Dirección EG/01-1.

### 5.6.2. Información para la Revisión

Se realiza el Procedimiento de Revisión del Sistema EG/01, en el cual se encuentra documentada la información que requiere el Comité para poder realizar la Revisión adecuada al Sistema de Gestión de Calidad. También allí se define la periodicidad con la que se realiza cada revisión.

### 5.6.3. Resultados de la revisión

En cada una de las reuniones para la Revisión del Sistema, el Comité de Calidad, revisará el cumplimiento o los resultados de las actividades realizadas y planificará las actividades que se considera realizar en el futuro. Para constancia de cada una de las reuniones, el Representante de la Dirección es responsable de que se genere el Acta

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

de Revisión por la Alta Dirección EG/01-1, en la que constaran las acciones y decisiones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y,
- Las necesidades de recursos.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La empresa determina y proporcionará los recursos necesarios para el desarrollo y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Mediante la aplicación del Procedimiento de Revisión del Sistema EG/01, se realizara una revisión periódica de estos recursos.

Los recursos necesarios para realizar cada uno de los procesos se encuentran descritos en las Fichas de Procesos almacenadas en el manual respectivo.

### 6.2. RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1. Generalidades

Para garantizar que el personal que se contrata en “**amoroso&ordóñez**” cumpla con los requerimientos establecidos para el buen desempeño, se han definido descripción y perfiles para cada cargo de la Empresa, en donde se establecen las características de

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

educación, formación, habilidades y experiencia, que deben tener las personas que se contratan.

## 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

### a) Definición de necesidades de capacitación

“**amoroso&ordóñez**” elabora el Procedimiento para Evaluación de la Competencia y Desarrollo Humano GH/02, el mismo que describe las actividades que se deben desarrollar para determinar, planificar, otorgar y evaluar las capacitaciones del personal, además en este documento se definirá la metodología para evaluar la competencia del Personal.

### b) Acciones necesarias para solventar las necesidades detectadas

Una vez detectados las necesidades de capacitación, se realizará un Plan Anual de Capacitación GH/02-2, en el cual se encontraran claramente descritas cada una de las charlas, seminarios, o cursos que se consideren necesarios y oportunos dictar durante el año. El dar cumplimiento al Procedimiento para Evaluación de la Competencia y Desarrollo Humano GH/02, garantizara que el personal a todos los niveles tenga la competencia de realizar trabajos eficientes, y en especial aquellos que afecten a la calidad del servicio.

### c) Evaluación de las acciones tomadas

El Procedimiento para Evaluación de la Competencia y Desarrollo Humano GH/02, describirá la forma de evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Después de haber

 amoros&ordóñez CONSULTORA AMBIENTAL	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

recibido un curso, charla o seminario, el participante será evaluado. Los resultados de esta evaluación serán registrados en el formato Evaluación de la Capacitación GH/02-4.

Además se calificará la competencia del personal, considerando la educación, formación, habilidades y experiencia.

d) Concientización de los empleados

Dentro de la difusión que se realizará en la organización, se incluirán temas referentes a la concientización del personal acerca de la importancia de las tareas que realiza para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de calidad.

e) Registros de formación, educación, habilidades y experiencia

El Asistente Administrativo Financiero mantendrá las carpetas del personal actualizadas, donde se conserva la información relacionada con la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal que trabaja en la Empresa.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

Los Responsables de Área identificarán la infraestructura necesaria, la misma que ha será proporcionada con el fin de lograr la conformidad con los requisitos establecidos y el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

Con el fin de mantener una infraestructura adecuada se elabora un Instructivo de Mantenimiento de las Instalaciones MT/01

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

#### **6.4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Para lograr un Ambiente de Trabajo adecuado dentro de la Empresa, se tomarán en cuenta las necesidades de uniformes y elementos de protección y seguridad, de cada empleado en su puesto de trabajo, de acuerdo al Instructivo de Selección y Entrega de EPP por cargo GH/03.

### **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

#### **7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

La metodología general para la planificación del servicio se encuentra descrita en el Flujograma de Planificación del Servicio PL/01.

#### **7.2 Procesos Relacionados con el cliente**

##### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

Para la definición y el conocimiento de los requisitos especificados por el cliente, la Empresa elabora el Flujograma de Ventas VT/01.

Los requisitos no establecidos por el cliente y determinados por la organización se encuentran en el Flujograma de Ejecución del Servicio de Auditorías Ambientales ES/01.

La Gerencia General será el responsable de la identificación y comunicación de requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

Para requisitos adicionales, cuando pueden ser cumplidos, éstos son incorporados a la Oferta de Servicio VT/01-3.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Para la revisión de los requisitos relacionados al servicio, la Gerencia General incluye en el Flujograma de Ventas VT/01, la manera cómo se debe realizar un cambio y/o modificación a un requerimiento de un cliente, en este procedimiento se relacionan las actividades que se deben llevar a cabo, en los casos en que los Clientes requieren cambios o modificaciones.

Todo cambio es registrado y comunicado a los involucrados.

### 7.2.3 Comunicación con el Cliente

Como parte fundamental de los procesos relacionados con el cliente, se encuentra la comunicación. Para ello “*amoroso&ordóñez*” elabora el Procedimiento de Atención de Reclamos y Satisfacción al Cliente AC/01, el cual permitirá obtener una retroalimentación adecuada para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

## 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

No Aplica

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 7.4. COMPRAS

### 7.4.1. Procesos de compras

La organización se asegurará de que el producto recibido cumple los requisitos de compra especificados a través de la aplicación del Procedimiento de Compras CO/01.

Se elabora el Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores CO/02, para que los proveedores de productos y servicios críticos sean seleccionados y evaluados de tal manera que garanticen la conformidad del servicio.

### 7.4.2. Información de las Compras

En el Procedimiento de Compras CO/01, se encontraran los registros que contienen la información referente a las especificaciones y características de las compras.

### 7.4.3. Verificación de los Productos Comprados

En el Procedimiento de Compras CO/01 se establecerán los controles necesarios para verificar que los productos comprados cumplan los requisitos de compra.

## 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

### 7.5.1 Control de la Producción y la Presentación del servicio

Con el fin de planificar y llevar a cabo el servicio bajo condiciones controladas, “**amoroso&ordoñez**” elabora el Flujograma de Prestación del Servicio de Auditorías Ambientales ES/01.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

La validación de la prestación del servicio se realizara una vez que el Informe de Auditoría Ambiental ES/01-3 sea aprobado por el cliente en un plazo máximo de 90 días.

### **7.5.3. Identificación y Trazabilidad**

La identificación y trazabilidad del servicio se realizará a través de un código que se asigna a cada proyecto y que deberá constar en los siguientes registros:

- Cronograma de Trabajo PL/01-1
- Acta de Trabajo ES/01-1
- Programa de Auditoria Ambiental ES/01-2
- Informe de Auditoría Ambiental ES/01-3

### **7.5.4. Propiedad del cliente**

Para garantizar que los bienes que son de propiedad del cliente, se reciben, almacenan, inspeccionan, etc. de manera adecuada, se elaborara el Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1, en donde se colocará el código del proyecto, el nombre del cliente, y la información que se recibirá.

### **7.5.5. Preservación del producto**

Con el fin de preservar los productos de la Empresa, se realiza un mantenimiento periódico a las Instalaciones.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

La calibración se realizará externamente y el proveedor será seleccionado y evaluado según el Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores CO/02.

## 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

El Comité de Calidad planificará las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, considerando los controles e indicadores establecidos en las Fichas de Procesos, para que, de esta manera se pueda demostrar la conformidad del producto y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1 Satisfacción del Cliente

El Procedimiento de Atención de Reclamos y Satisfacción al Cliente AC/01 describirá la metodología para medir la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del producto y servicio, mediante la utilización de la Encuesta de Satisfacción del Cliente AC/01-2, se obtendrá la información necesaria para el mejoramiento de las actividades y así lograr la máxima satisfacción de los clientes.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### 8.2.2 Auditoria Interna

La planificación, realización y seguimiento de las Auditorías Internas de Calidad se describirá en el Procedimiento de Auditorías Internas GC/03

Las Auditorías Internas se realizarán con el fin de verificar si las actividades y los resultados cumplen con las disposiciones preestablecidas. Las actividades de seguimiento de la auditoría verifican y registran la implementación y eficacia de las acciones correctivas emprendidas.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

“**amoroso&ordóñez**” ha desarrollado y documentado Manuales de documentos, para establecer el control de los procesos definidos en el Mapa de Procesos PO/01 y demostrar a través de los registros generados, que el sistema implementado, permite a la empresa cumplir con los Objetivos de Calidad planificados, y cuando estos no sean alcanzados puedan llevarse a cabo correcciones y/o acciones correctivas, con el fin de asegurar la conformidad del producto. Otro sistema de seguimiento a los procesos se realizará a través de las Auditorías Internas de Calidad.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL DE CALIDAD</b>

#### 8.2.4. Seguimiento y medición del producto

“*amoroso&ordóñez*”, realizará la medición y seguimiento de las características del producto, a través de lo establecido en el Flujograma del Procedimiento de Ejecución del Servicio de Auditorías Ambientales ES/01.

#### 8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

“*amoroso&ordóñez*”, se asegurara que los servicios que no cumplen con los requisitos especificados, sean identificados y controlados para prevenir su uso no intencional. Para esto elabora el Procedimiento de Producto No Conforme GC/06. Este procedimiento indica el tratamiento que se da a los servicios no conformes.

En la empresa se mantendrán los registros de Informe de Producto No Conforme las cuales permitirán tomar acciones de mejoramiento.

#### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Se recopilarán y analizarán los datos y tendencias de los requisitos del producto, de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, satisfacción de los clientes, datos provenientes de los proveedores, para lo cual se elaborara el Procedimiento de Revisión del sistema EG/01.

El Comité de Calidad determina, recopila y analizará los indicadores de los Objetivos de Calidad Generales y los definidos en las Fichas de cada proceso.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

## 8.5. MEJORA

### 8.5.1 Mejora continua

El cumplimiento del Procedimiento de Revisión del sistema EG/01, del Procedimiento de Acciones Correctivas GC/04 y del Procedimiento de Acciones Preventivas GC/05, permitirán identificar las oportunidades de mejora en función de los reclamos de los clientes, sugerencias, análisis de no conformidades, auditorias de calidad, acciones correctivas y preventivas, evaluación y seguimiento de los indicadores de la calidad y su desempeño.

A partir de estas fuentes de información el Comité de Calidad establecerá y monitoreará los programas de mejoramiento.

### 8.5.2. Acciones Correctivas

El Procedimiento de Acciones Correctivas GC/04, establece las acciones a tomar para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, para corregirlas y posteriormente prevenir nuevamente su ocurrencia.

La Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 se mantendrá para registrar los resultados de las acciones tomadas, y realizar su seguimiento.

### 8.5.3 Acción preventiva

El Procedimiento de Acciones Preventivas GC/05, establecerá las acciones a tomar para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

La Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 se mantendrá para registrar los resultados de las acciones tomadas, y realizar su seguimiento.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : CA/01 CLAÚSULA: 4.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	

### **13. ANEXOS**

ANEXO 1. Política de Calidad

ANEXO 2. Mapa de Procesos

ANEXO 3. Objetivos de Calidad

ANEXO 4. Fichas de Análisis de Procesos, Procedimientos y Registros

## ANEXO 1. POLÍTICA DE CALIDAD

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/02 CLAÚSULA: 5.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1de 1
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

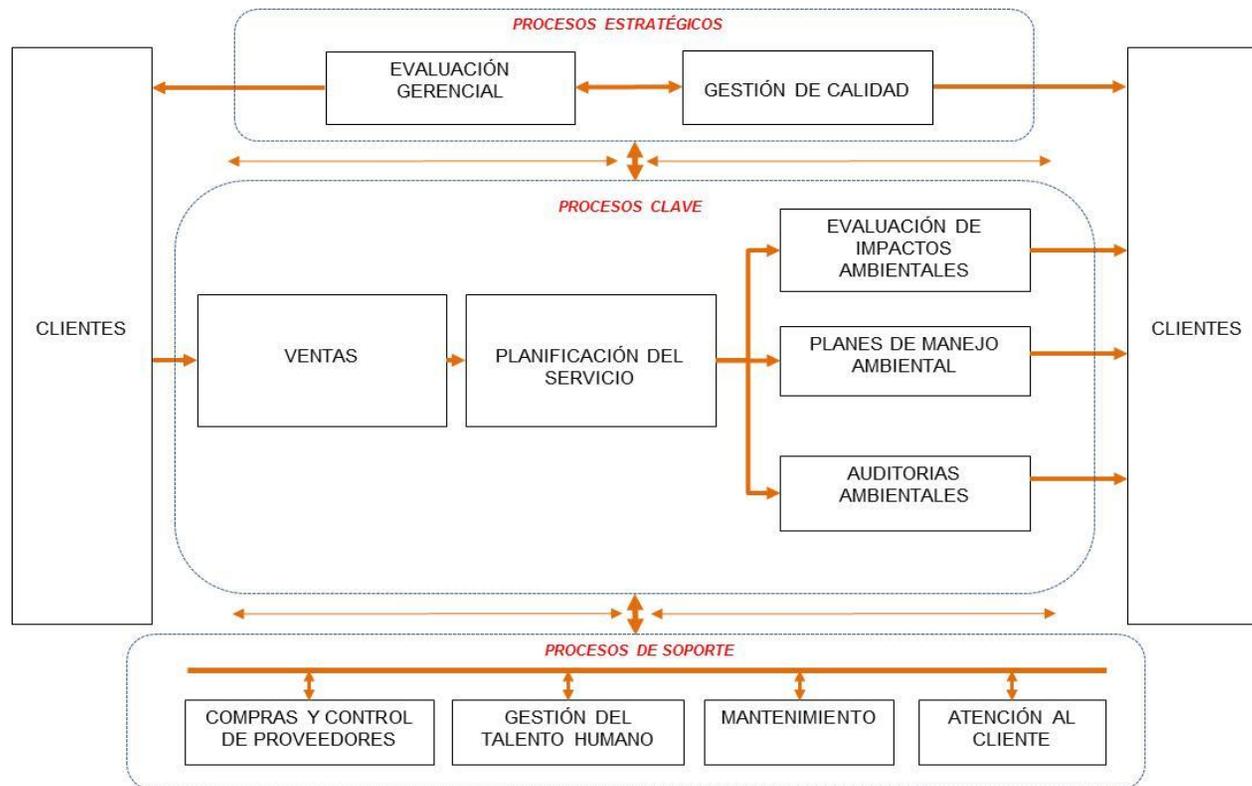
La consultora ambiental “**amoroso&ordóñez**” es una empresa que ofrece servicios de: Evaluación de Impacto Ambiental, Plan de Manejo Ambiental y Auditoría Ambiental.

Nuestro compromiso es lograr la satisfacción total de nuestros clientes suministrando productos y servicios con los más altos estándares de calidad respetando el medio ambiente y la legislación vigente aplicable.

“**amoroso&ordóñez**”, comprometido con la mejora continua de sus procesos para lograr imponerse a mediano y largo plazo como líderes en nuestra área de mercado.

## ANEXO. 2. MAPA DE PROCESO

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/01 CLAÚSULA: 4.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 1
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MAPA DE PROCESOS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	



**ANEXO 3. OBJETIVOS DE CALIDAD**

			<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>				CÓDIGO : EG/03 CLAÚSULA: 5.4.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 1			
<b>GERENCIA GENERAL</b>					<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>					
ELABORADO: HERNAN AMOROSO				REVISADO:			APROBADO:			
FECHA: JUNIO 2011				FECHA: JUNIO 2011			FECHA: JUNIO 2011			
OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	DATO BASE	META	UNIDAD	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES		
DISMINUIR EL NUMERO DE TRABAJOS NO CONFORMES	TRABAJO NO CONFORME	(NÚMERO DE TRABAJOS NO CONFORMES/NÚMERO DE TRABAJOS REALIZADOS )*100	POR DEFINIR	POR DEFINIR	%	COORDINADOR TECNICO AMBIENTAL	MENSUAL			
AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	SATISFACCIÓN DE CLIENTE	PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	POR DEFINIR	POR DEFINIR	U	GERENTE GENERAL	TRIMESTRAL			
DISMINUIR EL NUMERO DE RECLAMOS DE	RECLAMOS CLIENTE	(NÚMERO DE RECLAMOS/ NÚMERO DE TRABAJOS	POR DEFINIR	POR DEFINIR	%	GERENTE GENERAL	TRIMESTRAL			

CLIENTES		REALIZADOS)*100						
----------	--	-----------------	--	--	--	--	--	--

<b>AÑO:</b>	2011	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	JUNIO 2011
-------------	------	--------------------------------	------------

**ANEXO 4. FICHAS DE ANÁLISIS DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS**

<b>DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>
MANUAL DE EVALUACIÓN GERENCIAL	EG/01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL SISTEMA</li> </ul>	EG/02
<ul style="list-style-type: none"> <li>• POLÍTICA DE CALIDAD</li> </ul>	EG/03
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OBJETIVOS DE CALIDAD</li> </ul>	
MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</li> </ul>	GC/01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCDEMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD</li> </ul>	GC/02
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS</li> </ul>	GC/03
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</li> </ul>	GC/04
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMEIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</li> </ul>	GC/05
MANUAL DE VENTAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE VENTAS</li> </ul>	VT/01
MANUAL DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>	PL/01
	PL/02

<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE</li> </ul>	
MANUAL DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORIA AMBIENTA</li> </ul>	ES/01
MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES	CO/01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</li> <li>• PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</li> </ul>	CO/02
MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GH/01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL</li> </ul>	GH/02
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA Y DESARROLLO HUMANO</li> </ul>	GH/03
<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN Y ENTREGA DE EPP</li> </ul>	AC/01
MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</li> </ul>	MT/01
MANUAL DE MANTENIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO DE LAS</li> </ul>	

INSTALACIONES	PO/01
MANUAL DE PROCESOS	PO/02
• MAPA DE PROCESOS	PO/03
• FICHA DE PROCESO DE EVALUACIÓN GERENCIAL	PO/04
• FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	PO/05
• FICHA DE PROCESO DE VENTAS	PO/06
• FICHA DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	PO/07
• FICHA DE PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	
• FICHA DE PROCESO DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES	PO/08
• FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PO/09
	PO/10
• FICHA DE PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
• FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	MF/01
MANUAL DE FUNCIONES	
• MANUAL DE FUNCIONES	

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/02 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 3
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>FICHA DE PROCESO DE EVALUACIÓN GERENCIAL</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	

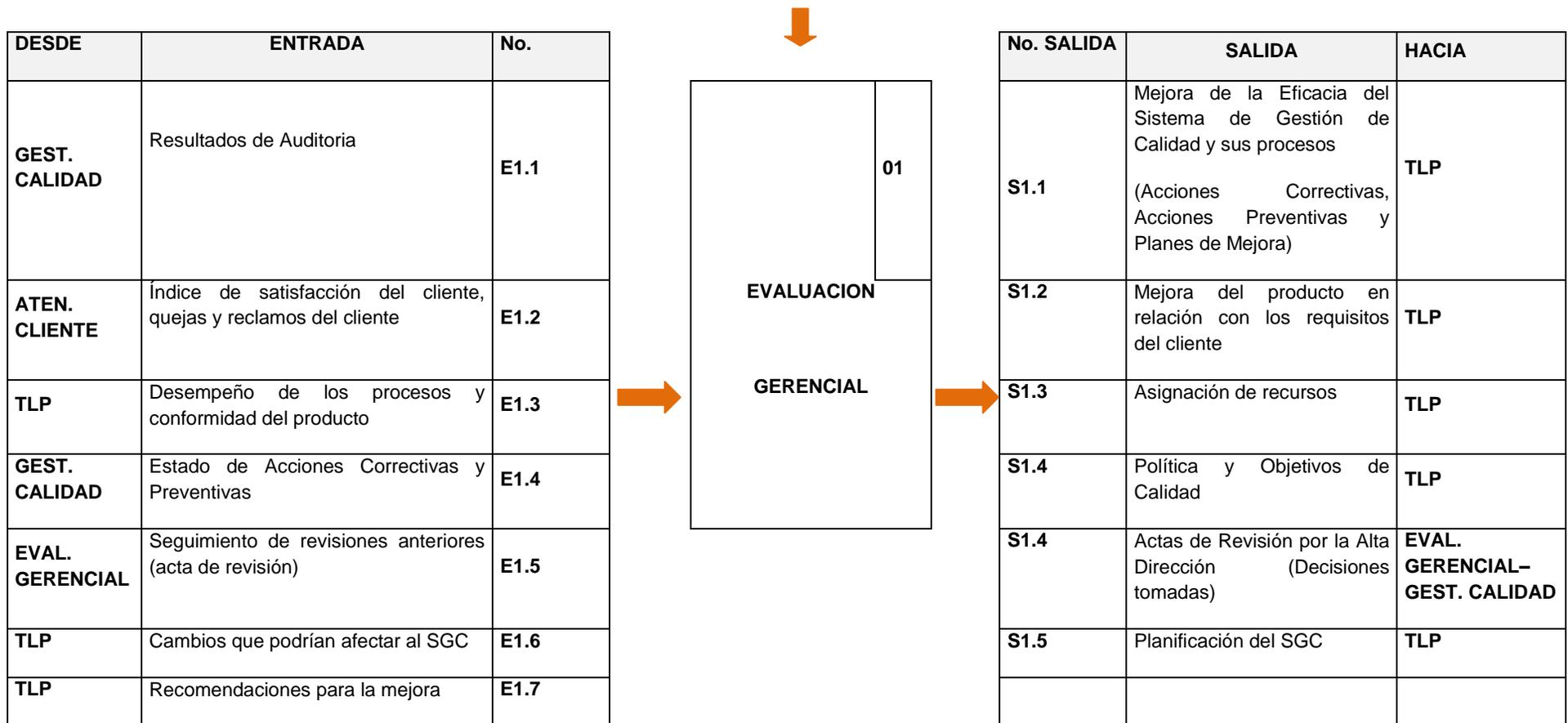
**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Garantizar el funcionamiento eficaz y permanente del Sistema de Gestión de Calidad, además, de generar un mejoramiento continuo de la organización

**RESPONSABLE:** Gerente General

**CONTROLES**

CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
EG/01	Procedimiento de Revisión del Sistema	Acta de Revisión por la Alta Dirección	EG/01-1
		Resultados de Cumplimiento de Indicadores	EG/01-2
		Plan de Mejora	EG/01-3
EG/02	Política de Calidad	-----	
EG/03	Objetivos de Calidad	-----	

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	CÓDIGO : PO/02 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 2 de 3
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE EVALUACIÓN GERENCIAL</b>



	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/02 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 2 de 3
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE EVALUACIÓN GERENCIAL</b>	

<b>EVAL. GERENCIAL</b>	Grado de cumplimiento de objetivos y metas de calidad	<b>E1.8</b>
<b>EJEC. SERV</b>	Producto no conforme	<b>E1.9</b>




**TLP: TODOS LOS PROCESOS**

<b>RECURSOS</b>			
<b>FÍSICOS</b>	<b>TÉCNICOS</b>	<b>HUMANOS</b>	<b>FINANCIEROS</b>
Sala de Reuniones Oficina de Gerencia General	Computadoras	Comité de Calidad Responsables de Área	Presupuesto Anual

<b>INDICADOR</b>			<b>ESTANDAR</b>	<b>FREC. DE MEDICIÓN</b>	<b>RESP. MEDICIÓN</b>	<b>FREC. A. DATOS</b>	<b>RESP. PROCESO</b>
<b>NOMBRE</b>	<b>FORMULA</b>	<b>UNIDAD</b>					
Porcentaje de cumplimiento de los indicadores de proceso	(Número de indicadores cumplidos/número de indicadores establecidos) *100	%	Por definir	Mensual	Gerente General	Mensual	Gerente General

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/01 CLAÚSULA: 5.6 - 8.4 – 8.5.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 6
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología que garantice el funcionamiento eficaz y permanente del Sistema de Gestión de Calidad, además de generar un mejoramiento continuo en la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de **“amoroso&ordoñez”** y para todos los procesos en donde se identifiquen oportunidades de mejora.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1. OBJETIVO

Algo ambicionado o pretendido, que es factible y medible, relacionado con la Calidad.

### 3.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Son una herramienta que mediante la relación de variables cuantitativas permiten a los administradores observar la situación actual de la empresa y la tendencia de ciertos parámetros críticos. Son el “Panel de Control” de la organización.

### 3.3. META

Fin u objetivo de una acción.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/01 CLAÚSULA: 5.6 - 8.4 – 8.5.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 2 de 6
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA</b>	

- Norma ISO 9001:2008
- Objetivos de Calidad

## 5. POLÍTICAS

**5.1.** Se requiere la asistencia de todos los miembros del Comité a las reuniones, y se establece que la sesión puede llevarse a cabo con la asistencia de 2 de los 3 miembros del Comité de Calidad.

**5.2.** El Gerente General es el responsable de nombrar quienes van a ser los integrantes del Comité de Calidad.

**5.3.** Puede ser convocada a las reuniones cualquier persona que el Comité de Calidad considere pertinente.

**PERIODICIDAD:** El Comité de Calidad se reúne mensualmente y cuando por solicitud de algún miembro del Comité se requiera una reunión adicional.

## 6. RESPONSABLES

Comité de Calidad

Responsables de Área

## 7. PROCEDIMIENTO

La Revisión del Sistema de Calidad se efectúa con el fin de evaluar su eficacia y su adecuado funcionamiento, y poder generar acciones correctivas, acciones preventivas y/o planes de mejora

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/01 CLAÚSULA: 5.6 - 8.4 – 8.5.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 3 de 6
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA</b>	

La Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza mediante al análisis comparativo de los Indicadores de Gestión obtenidos en el periodo evaluado, frente a la Meta propuesta por el Comité de Calidad.

El Coordinador de Calidad envía la citación y Orden del Día a todos los miembros del Comité de Calidad.

El Representante de la Dirección es el encargado de presidir la reunión.

En la Revisión del Sistema se evalúan los siguientes aspectos:

#### **7.1 REVISIÓN ANUAL:**

**Revisión por la Alta Dirección:** Revisar anualmente, todos los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de “*amoroso&ordoñez*”, para evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia, que conduzcan a generar Acciones Correctivas, Preventivas y/o Planes de Mejora.

**Política de Calidad:** Revisar la pertinencia para los propósitos de la Empresa. Verificar si sigue siendo adecuada para la organización.

**Objetivos de Calidad:** Revisar si éstos son adecuados para los propósitos de la organización y sin son coherentes con la Política de Calidad.

**Grado de Satisfacción de los Clientes:** Se realiza mediante la revisión de los resultados obtenidos de la medición de satisfacción del cliente.

**Clima Organizacional:** Revisar los resultados de la Medición de Clima Organizacional.

#### **7.2 REVISIÓN DESPUÉS DE CADA AUDITORIA:**

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/01 CLAÚSULA: 5.6 - 8.4 – 8.5.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 4 de 6
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA</b>

**Auditorías Internas de Calidad:** Se realiza mediante una comparación del informe arrojado por la Auditoria, y las acciones emprendidas para dar solución a las No Conformidades encontradas.

### **7.3 REVISIÓN TRIMESTRAL:**

**Objetivos de Calidad Generales:** Se realiza mediante un análisis comparativo entre los Indicadores de Gestión obtenidos en el período y las Metas fijadas.

**Indicadores de Proceso:** Se realiza mediante el resultado obtenido del período evaluado.

**NOTA:** El Responsable del proceso registra en el formato Resultados de Cumplimiento de Indicadores EG/01-1 los valores de los indicadores obtenidos, que constan en las Fichas de Procesos respectivas, para ser analizados y comparados con las metas establecidas.

### **7.4 REVISION MENSUAL**

**Reclamos de los Clientes:** Se realiza mediante el resultado obtenido en el periodo evaluado.

**Producto No Conforme:** Se establece mediante la evaluación mensual de producto No conforme y el análisis de sus causas.

**Acciones Correctivas Implantadas:** La revisión de las acciones correctivas, se realiza mediante el seguimiento de las No Conformidades detectadas, tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en el Producto.

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/01 CLAÚSULA: 5.6 - 8.4 – 8.5.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 5 de 6
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA</b>

**Acciones Preventivas Implantadas:** La revisión de las acciones preventivas, se realiza mediante el análisis del cumplimiento de las acciones implantadas a partir de las sugerencias realizadas por los clientes y por los empleados.

**Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad:** Si existieren cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, el Comité de Calidad debe evaluar y determinar si los cambios afectan a la integridad del sistema.

**Planes de Mejora:** La revisión de los planes de mejora, se realiza mediante el análisis del cumplimiento de las acciones implantadas.

**Infraestructura y Recursos:** Verificar la disponibilidad de recursos en toda la organización, que garantice el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y los requerimientos específicos para aumentar la satisfacción de los clientes.

**Recomendaciones para la mejora:** Si la Alta Dirección decide mejorar algún indicador del Sistema de Gestión de Calidad el Responsable de Proceso debe generar Planes de Mejora por lo que se llena el registro Plan de Mejora EG/01-3.

**Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas:** Mensualmente El Comité de Calidad debe realizar seguimiento a las Acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento.

Una vez analizada la información, el Comité de Calidad establece los Planes de Acción que se deben desarrollar, con la asignación de fechas y responsables.

Cuando el resultado de un indicador no cumple con la meta prevista, o su tendencia indique una posible desviación, se genera una Acción Correctiva o Preventiva, de acuerdo

	<b>MANUAL DE EVALUACION GERENCIAL</b>	CÓDIGO : EG/01 CLAÚSULA: 5.6 - 8.4 – 8.5.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 6 de 6
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA</b>	

al Procedimiento para Acciones Correctivas GC/04 o al Procedimiento para Acciones Preventivas GC/05.

El Representante de la Dirección elabora el Acta de Revisión por la Alta Dirección EG/01-1, donde se incluye lo siguiente:

- No. de Acta.
- Fecha.
- Participantes.
- Temas tratados.
- Acciones derivadas, fecha de cumplimiento y responsable.
- Firma de todos los asistentes.

**NOTA:** A partir de la segunda reunión del Comité de Calidad para efectuar Revisión del Sistema, la apertura de la reunión se debe realizar con la lectura del Acta anterior.

## **8. REGISTROS**

Acta de revisión por la Alta Dirección	EG/01-1
Resultados de Cumplimiento de Indicadores	EG/01-2
Plan de Mejora	EG/01-3

## **9. ANEXOS**

No aplica.

	<b>ACTA DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION</b>	CÓDIGO: EG/01-1 PÁGINA : 1 de 1
---	---	------------------------------------

<b>ACTA No.:</b>		<b>FECHA DE REUNION:</b>	
------------------	--	--------------------------	--

**INTEGRANTES:**

---



---



---



---

**TEMAS TRATADOS:**

---



---



---



---

TAREAS ASIGNADAS	RESPONSABLE	FECHA

**FIRMAS:**

---



---



---



---

	<b>RESULTADO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES</b>	CÓDIGO: EG/01-2 PÁGINA : 1 de 1
---	---	------------------------------------

AÑO: \_\_\_\_\_

PROCESO	INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESULTADOS					
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio

AÑO: \_\_\_\_\_

PROCESO	INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESULTADOS					
					Julio	Agosto	Sep.	Octubre	Nov.	Dic.

	<b>PLAN DE MEJORA</b>	CÓDIGO: EG/01-3 PÁGINA : 1 de 1
---	-----------------------	------------------------------------

<b>PROCESO(S) A MEJORAR:</b>					<b>No. PLAN:</b>
<b>NOMBRE DEL PLAN DE MEJORA:</b>					
<b>OBJETIVO DEL PLAN:</b>					
<b>JUSTIFICACION:</b>					
<b>RESPONSABLE DEL PLAN:</b>			<b>FIRMA:</b>		<b>FECHA:</b>
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS ASIGNADOS	VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO
<b>EFICACIA DEL PLAN DE MEJORA</b>					
<b>GERENTE GENERAL:</b>				<b>FECHA:</b>	

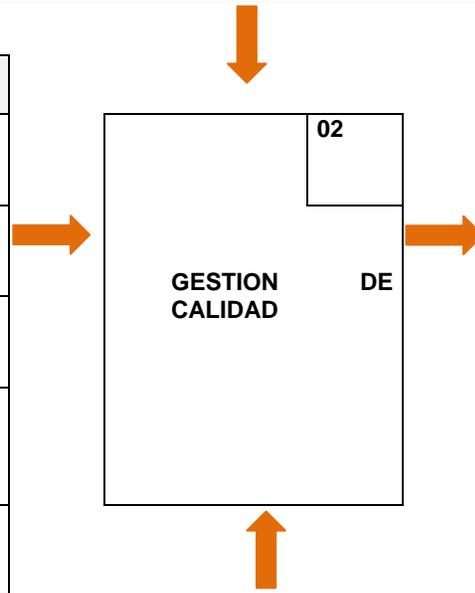
		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	CÓDIGO : PO/03 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 95 de 3
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<b>ELABORADO:</b> HERNAN AMOROSO		<b>REVISADO:</b>	
<b>FECHA:</b> JUNIO 2011		<b>FECHA:</b> JUNIO 2011	
		<b>APROBADO:</b>	
		<b>FECHA:</b> JUNIO 2011	

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b> Asegurar que las actividades para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad se cumplan, garantizando al conformidad y la eficacia.			
<b>RESPONSABLE:</b> Representante de la Dirección			
<b>CONTROLES</b>			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
GC/01	Procedimiento de Control de Documentos	Lista maestra de documentos	GC/01-1
		Anexo. Norma fundamental	S/C
GC/02	Procedimiento de Control de Registros	Lista maestra de registros	GC/02-1
GC/03	Auditorías Internas	Programa anual de auditorias	GC/03-1
		Plan para la ejecución de la auditoria	GC/03-2
		Lista de verificación	GC/03-3
		Informe de auditoria	GC/03-4
		Anexo. Auditores internos calificados	S/C

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	CÓDIGO : PO/03 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 96 de 3
---	-------------------------	--

C/04	Procedimiento de Acciones Correctivas	Lista de no conformidades	GC/04-1
		Control de no conformidades	GC/04-2
GC/05	Procedimiento de Acciones Preventivas	-----	-----
GC/06	Procedimiento para Producto no Conforme	-----	-----

DESDE	ENTRADA	No.
<b>EVAL. GERENCIAL</b>	Actas de Revisión por la Alta Dirección (Decisiones tomadas)	<b>E2.1</b>
<b>TLP</b>	Necesidad de Documentación controlada	<b>E2.2</b>
<b>TLP</b>	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva	<b>E2.3</b>



No.	SALIDA	HACIA
<b>S2.1</b>	Acción Correctiva o Preventiva	<b>TLP</b>
<b>S2.2</b>	No Conformidades Cerradas	<b>TLP</b>
<b>S2.3</b>	Estado de Acciones Correctivas y Preventivas	<b>EVAL. GERENCIAL</b>
<b>S2.4</b>	Resultados de Auditoria	<b>EVAL. GERENCIAL</b>
<b>S2.5</b>	Documentos Controlados del S.G.C.	<b>TLP</b>

**TLP = Todos los procesos**

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	CÓDIGO : PO/03 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 3 de 3
---	-------------------------	---

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficinas de la Empresa	Computadoras	Todo el personal	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Cumplimiento del programa de auditorias	Número de auditorías realizadas	U	2	Semestral	Representante de la Dirección	Semestral	Representante de la Dirección
No Conformidades por documentación	(Número de no Conformidades detectadas por documentación/número de No conformidades Totales) * 100	%	Por definir	Trimestral	Representante de la Dirección	Trimestral	Representante de la Dirección

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/01 CLAÚSULA: 4.2.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para elaborar, revisar, aprobar, actualizar, distribuir, anular y recolectar los documentos internos, y controlar los documentos externos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la documentación que pertenece al Sistema de Gestión de la Calidad de “**amoroso&ordoñez**”.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. ARCHIVO INACTIVO:** Lugar destinado para el almacenamiento de los documentos obsoletos, durante el tiempo que se estime necesario con el fin de servir como medio de consulta en el caso que se requiera.

**3.2. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN:** Lugar destinado para el almacenamiento de los documentos del Sistema de Calidad de la Empresa. Allí se conservan tanto los documentos activos, como los documentos obsoletos.

**3.3. COPIA CONTROLADA:** Son aquellas copias de documentos vigentes, distribuidos por el Centro de Documentación a las diferentes personas o áreas, a las cuales se les debe hacer reposición de las actualizaciones.

**3.4. COPIA NO CONTROLADA:** Son aquellas copias de documentos distribuidos por el Centro de Documentación a las personas naturales o jurídicas ajenas a la Empresa, a las cuales no se les debe hacer reposición de las actualizaciones.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/01 CLAÚSULA: 4.2.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	

**3.5. DOCUMENTO EXTERNO:** Es un documento generado por una institución, empresa o persona externa a la organización que está relacionada con las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

**3.6. DOCUMENTO OBSOLETO:** Es un documento que por variaciones de carácter metodológico, tecnológico o de mejoramiento continuo, ya no tiene aplicación en la Empresa.

#### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

ISO 9000:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”.

ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.

Anexo “Norma Fundamental”

#### **5. POLÍTICAS**

No aplica.

#### **6. RESPONSABLE**

El Representante de la Dirección es el responsable del control de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de “**amoroso&ordoñez**”.

#### **7. PROCEDIMIENTO**

Los cargos de la empresa que elaboran, revisan y aprueban documentos del Sistema de Calidad, están definidos en el anexo “Norma Fundamental”.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/01 CLAÚSULA: 4.2.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	

## **7.1. CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS**

**7.1.1 Elaboración:** Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, son elaborados por la persona o grupo designado por el responsable del área correspondiente. Una vez elaborado el documento, el autor entrega al responsable del proceso para su revisión.

**7.1.2 Revisión:** El o los Responsables del Proceso, revisa(n) el documento. Si existen observaciones al documento indican a la persona o grupo de persona responsable de la elaboración para la modificación. Una vez revisado/modificado el documento conforme a los cambios solicitados se entrega en digital al Representante de la Dirección.

**7.1.3 Aprobación:** El Representante de la Dirección, imprime el documento y lo entrega al Gerente General para su aprobación. Una vez aprobado por el Gerente General, el documento es retornado al Representante de la Dirección para recolectar la firma de la persona responsable de la elaboración.

El Representante de la Dirección, actualiza la Lista Maestra de Documentos Internos GC/01-1. En el caso de entregar copias controladas, el Representante de la Dirección saca copias, coloca el sello de copia controlada y las entrega a los usuarios (recolectando los documentos obsoletos, si existieren, para su posterior destrucción).

**7.1.4 Identificación de los cambios:** Cuando un documento es modificado o actualizado, los cambios se identifican con letra cursiva subrayada.

El estado de revisión queda registrado con un número secuencial en el encabezado del documento.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/01 CLAÚSULA: 4.2.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 101 de 198
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	

La revisión y aprobación del documento se realiza según lo indicado en el numeral 7.1.2 y 7.1.3 de este procedimiento.

## **7.2 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS.**

El Responsable del Proceso, identifica y solicita la documentación a controlar a las entidades externas que las suministran. Además deberá hacer seguimiento de las últimas modificaciones de manera de disponer de las revisiones actualizadas y vigentes; informando al Representante de la Dirección para la actualización de la Lista Maestra de Documentos GC/01-1

Distribuye el documento según lo indicado en la Lista Maestra de Documentos GC/01-1.

El Representante de la Dirección, consulta con los Responsables del Proceso la vigencia de los documentos para garantizar la actualización de la Lista Maestra de Documentos GC/01-1.

## **8. REGISTROS**

Lista Maestra de Documentos

GC/01-1

## **9. ANEXOS**

Norma Fundamental

	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</b>	CÓDIGO : GC/01-1 PÁGINA : 102 de 1
---	------------------------------------	---------------------------------------

<b>AÑO:</b>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	
-------------	--	--------------------------------	--

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	N° REVISIÓN	FECHA DE VIGENCIA	N° DE MANUAL	N° DE COPIAS CONTROLADAS	DISTRIBUIDO A:
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL SISTEMA	EG/01					
POLÍTICA DE CALIDAD	EG/02					
OBJETIVOS DE CALIDAD	EG/03					
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	GC/01					
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	GC/02					
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	GC/03					

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	GC/04					
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	GC/05					
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE VENTAS	VT/01					
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	PL/01					
INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE	PL/02					
FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	ES/01					
SERVICIO DE AUDITORIA AMBIENTAL						
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	CO/01					
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CO/02					

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL	GH/01					
PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA Y DESARROLLO HUMANO	GH/02					
INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN Y ENTREGA DE EPP	GH/03					
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	AC/01					
INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	MT/01					
MAPA DE PROCESOS	PO/01					
FICHA DE PROCESO DE EVALUACIÓN GERENCIAL	PO/02					
FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	PO/03					

FICHA DE PROCESO DE VENTAS	PO/04					
FICHA DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	PO/05					
FICHA DE PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	PO/06					
FICHA DE PROCESO DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES	PO/07					
FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	PO/08					
FICHA DE PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	PO/09					
FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO	PO/10					
MANUAL DE FUNCIONES	MF/01					

<b>ELABORADO:</b> <b>HERNÁN AMOROSO</b>
<b>FECHA: JUNIO 2011</b>

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA : 1 de 9
---	---------------------------------	-----------------

## TIPOS DE DOCUMENTOS

Los documentos de la empresa se clasifican en:

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que define el Sistema de Gestión de Calidad de “*amoroso&ordoñez*”

**MANUALES DE DOCUMENTOS POR PROCESOS:** Constituidos por:

- a). Procedimientos y/o Instructivos los cuales indican cómo se realiza una actividad.
- b). Mapa de Proceso, Fichas de Procesos, Perfiles de Cargo, Descripciones de Cargos, Fichas Técnicas, Objetivos de calidad, flujogramas, los cuales contienen información que está sujeta a revisión y que requieren ser distribuidos.
- c). Registros de Calidad: Documento que proporciona evidencia de la aplicación de un Procedimiento y/o Instructivo. Los Registros de Calidad, siempre están vinculados a un Procedimiento o a un Instructivo de Trabajo.

**DOCUMENTOS EXTERNOS:** Son documentos generados por una institución, empresa o persona externa a la organización que está relacionada con las actividades del Sistema de Gestión de Calidad. La estructura y contenido de los Documentos Externos es propia de su autor o emisor. La identificación de estos documentos se realiza en el momento de su inclusión al Sistema de Gestión de Calidad.

**NOTA:** Con el fin de mantener organizada la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Documentación se han creado manuales por proceso.

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA : 2 de 9
---	---------------------------------	-----------------

## **CODIFICACIÓN DE UN DOCUMENTO**

### **MANUAL DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE TRABAJO**

La codificación de éstos documentos, se realiza a través de un código compuesto por dos (2) niveles, los cuales están separados uno de otro por un slash (/).

#### **NIVEL I: PROCESO AL QUE PERTENECE EL DOCUMENTO**

Se realiza a través de dos letras, teniendo en cuenta al proceso que pertenece, excepto para el Manual de Calidad, Manual de Procesos y Manual de Funciones, a los que se les asigna un código, para su identificación, ya que son Manuales del Sistema, pero no de Procesos.

<b>NOMBRE DEL MANUAL</b>	<b>LETRAS</b>	<b>NO. DE MANUAL</b>
MANUAL DE CALIDAD	CA	0
MANUAL DE EVALUACIÓN GERENCIAL	EG	1
MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	GC	2
MANUAL DE VENTAS	VT	3
MANUAL DE PLANIFICACIÓN DE SERVICIO	PL	4
MANUAL DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	ES	5
MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES	CO	6

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :3 de 9
---	---------------------------------	----------------

MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GH	7
MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE	AC	8
MANUAL DE MANTENIMIENTO	MT	9
MANUAL DE PROCESOS	PO	10
MANUAL DE FUNCIONES	MF	11

## **NIVEL II. NUMERACIÓN CONSECUTIVA DEL DOCUMENTO.**

Consta de una numeración consecutiva de documento por MANUAL, de dos (2) dígitos escrito en números arábigos.

Ejemplo:

01

02

## **CODIFICACIÓN DE REGISTROS DE CALIDAD**

Para el caso de la codificación de los Registros de Calidad, se usa el código del documento que lo genera, adicionándole un número arábigo separado por un guión (-), por ejemplo: -1;-2;-3.

La numeración es consecutiva dependiendo del número de registros que genere el documento pero en forma independiente.

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :4 de 9
---	---------------------------------	----------------

## **CONTENIDO DEL DOCUMENTO**

### **CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD**

Los siguientes son los puntos básicos que contiene el Manual de Calidad:

1. Introducción
2. Declaración del Compromiso
3. Información de la Organización
4. Estructura Organizacional
5. Alcance del SGC
6. Requisitos Legales
7. Justificación de las exclusiones
8. Registro del manual de calidad
9. Terminología
10. Política de Calidad
11. Objetivos de Calidad
12. Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO**

Los siguientes son los puntos básicos que debe contener todo procedimiento:

**(1) OBJETIVO:** Es el fundamento general del procedimiento, en este ítem se define claramente la finalidad del procedimiento.

**(2) ALCANCE:** Refleja el campo de aplicación del procedimiento, es decir, áreas de la Organización, etc.

**(3) DEFINICIONES:** Términos que se consideran necesarios para la comprensión de ciertas palabras utilizadas en el procedimiento (en caso que aplique).

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :5 de 9
---	---------------------------------	----------------

**(4) DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Son normas nacionales o internacionales, especificaciones o documentos elaborados por la Organización que apoyan la ejecución y aplicación del documento (en caso de que aplique).

**(5) POLITICAS:** Si aplica.

**(6) RESPONSABLES:** Son los cargos que deben hacer cumplir la aplicación del procedimiento.

**(7) PROCEDIMIENTO:** Describe en forma clara los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.

**(8) REGISTROS:** Indica el listado de formatos en los cuales se registra la información obtenida de la aplicación del procedimiento (en caso de que aplique). Los formatos deben ser parte integral del procedimiento.

**(9) ANEXOS:** Se incluye cualquier información de soporte, que se requiere para la aplicación del procedimiento. Ejemplo: figuras, planos, tablas, etc. (en caso de que aplique).

## **CONTENIDO DE UN INSTRUCTIVO**

Los siguientes son los puntos básicos que debe contener todo instructivo:

### **(1) RESPONSABLES**

**(2) INSTRUCTIVO:** Describe en forma detallada y concisa los pasos a seguir para el desarrollo de una actividad definida.

**(3) REGISTROS:** (En caso de que aplique).

**(4) ANEXOS:** (En caso de que aplique).

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :6 de 9
---	---------------------------------	----------------

## ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

### ESTRUCTURA DE MANUAL DE CALIDAD, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

Para el diseño de la primera página del Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos se utiliza el formato indicado que se representa en la Figura No. 1.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
		<b>4</b>
		<b>5</b>
		<b>6</b>
<b>7</b>	<b>8</b>	
<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>9.1</b>	<b>10.1</b>	<b>11.1</b>

**Figura No. 1**

**(1).** Logotipo de la Empresa.

**(2).** Nombre del Manual al que corresponde el documento. (Letra Tamaño 12) y (Negrilla)

 amoros&ordóñez CONSULTORA AMBIENTAL	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :7 de 9
---	-------------------------------------	----------------

(3). Código: Codificación del documento, de acuerdo a lo consignado en el numeral 7.2 del presente documento, justificado a la izquierda. (Letra Tamaño 8).

(4). Cláusula ISO: capítulo de la norma ISO 9001:2008 por el que fue generado el documento (en caso de que aplique). Para el caso en que no aplique escribir la sigla N.A. (Letra Tamaño 8).

(5). Revisión: Nivel de revisión del documento (Letra Tamaño 8), de acuerdo con:

0: Emisión

1: Primera revisión

2: Segunda revisión

3: Tercera revisión

(6). Paginación: el documento debe ser paginado consecutivamente de la siguiente manera: la primera página **PAGINA 1 de X** (siendo X el número total de páginas del documento). Esta numeración no incluye a los formatos ni anexos. Las letras utilizadas en el proceso de paginación deben ir justificadas a la izquierda. (Letra Tamaño 8).

(7). Área que emite el documento, escrita en letras mayúsculas y centrado. (Letra Tamaño 10) y Negrilla. Que pueden ser: i) Gerencia General, ii) Gestión de Calidad, iii) Financiero Administrativo, iv) Área Técnica.

(8). Título del documento, escrito en letras mayúsculas y centrado. (Letra Tamaño 10) y Negrilla.

(9). Elaborado: primer nombre, primer apellido y firma del responsable de la elaboración del documento. (Letra Tamaño 10).

(9.1). Fecha de elaboración del documento. Escrita a mano o impresa en el momento de la firma del responsable. (Letra Tamaño 10)

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :8 de 9
---	---------------------------------	----------------

**(10).** Revisado: inicial del nombre, primer apellido y firma del Dueño del Proceso. (Letra Tamaño 10).

**(10.1).** Fecha de revisión del documento. Escrita a mano o impresa en el momento de la firma del Dueño del Proceso. (Letra Tamaño 10)

**(11).** Aprobado: inicial del nombre, primer apellido y firma del Gerente General. (Letra Tamaño 10).

**(11.1).** Fecha de aprobación del documento. Escrita a mano o impresa en el momento de la firma del Gerente. (Letra Tamaño 10)

**(12).** Contenido: de acuerdo a lo descrito anteriormente.

A partir de la segunda página del documento se mantiene el mismo formato antes citado, a excepción de los numerales del 9 al 11.

### **ESTRUCTURA PARA MANUALES, MAPAS DE PROCESO, FICHAS DE PROCESO, PERFILES, FLUJOGRAMAS Y DESCRIPCIONES DE CARGO**

La estructura de estos documentos, está diseñada de acuerdo a la necesidad del usuario, considerando los casilleros para las firmas de elaboración (si aplica) y aprobación, con las fechas respectivas

### **ESTRUCTURA PARA REGISTROS DE CALIDAD**

Para los Registros de Calidad, a la página se le da la orientación y tamaño que más se ajuste a las necesidades del usuario, conservando en el encabezado el logotipo de la Empresa, el código del registro, el nombre del registro y el casillero para paginación (cuando lo requiera).

	<b>ANEXO. NORMA FUNDAMENTAL</b>	PÁGINA :9 de 9
---	---------------------------------	----------------

**NOTA:** La aprobación y vigencia de los formatos de los Registros de Calidad, se realiza simultáneamente con la aprobación del procedimiento y/o instructivo correspondiente.

Incluidos en el sistema se encuentran registros con formatos que no se rigen a la estructura previamente citada, tales como facturas, registros contables, etc. Su identificación se realiza a través del nombre del registro.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/02 CLAÚSULA: 4.2.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para identificar, recolectar, almacenar, proteger, recuperar/disponer y conservar o definir el tiempo de retención los Registros de Calidad relativos al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los Registros de Calidad que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad de “*amoroso&ordoñez*”.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. ALMACENAMIENTO:** Criterio utilizado para indicar cómo y dónde guardar los Registros de Calidad correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad.

**3.2. CONSERVACIÓN:** Criterio utilizado para definir el tiempo de conservación en el Archivo de cada uno de los Registros de Calidad, de acuerdo a las necesidades presentadas.

**3.3. IDENTIFICACIÓN:** Criterio para reconocer o acceder a los Registros de Calidad.

**3.4. PROTECCIÓN:** Criterio utilizado para la conservación de los Registros de Calidad, frente a la influencia ambiental y de factores externos.

**3.5. REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los Registros de Calidad suministran evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/02 CLAÚSULA: 4.2.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	

#### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- Procedimiento de Control de Documentos GC/01
- ANEXO Norma Fundamental

#### **5. POLITICAS**

No Aplica.

#### **6. RESPONSABLE**

El Representante de la dirección es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.

Todo el personal que maneje Registros de Calidad, es responsable de cumplir con este procedimiento.

#### **7. PROCEDIMIENTO**

Es importante recordar que los Registros de Calidad, forman parte integral del procedimiento o instructivo al que pertenecen, y por tanto su aprobación se realiza de manera simultánea con el procedimiento o instructivo.

##### **7.1. Control de los Registros de Calidad.**

A continuación se indican los pasos a seguir para controlar los registros de calidad:

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/02 CLAÚSULA: 4.2.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	

RESPONSABLE	ACCIÓN	REGISTRO
Dueño del Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de copias.</li> <li>• Ubicación física.</li> <li>• Criterio de identificación.</li> <li>• Criterio de almacenamiento.</li> <li>• Tiempo conservación en el área.</li> <li>• Tiempo en el archivo inactivo.</li> <li>• Método de destrucción.</li> <li>• Responsable.</li> </ul>	Lista Maestra de Registros Activos GC/02-1
Centro de Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiza la Lista Maestra de Registros Activos.</li> <li>• Envía una copia controlada a los Dueños de Procesos.</li> </ul>	Lista Maestra de Registros Activos GC/02-1
Dueño del Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica y capacita al personal relacionado con el proceso.</li> </ul>	Lista Maestra de Registros Activos GC/02-1

## 7.2. Codificación e identificación de registros.

Todos los registros se codifican de acuerdo al **ANEXO Norma Fundamental**.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/02 CLAÚSULA: 4.2.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	

La identificación entre registros de igual formato se realiza según su necesidad como: fechas, secuencia, nombre de la empresa, nombre de proveedor, entre otros, lo cual permite diferenciarlos en el tiempo o en el espacio.

## **7.2. Almacenamiento.**

Los criterios para almacenamiento de los Registros de Calidad, deben ser definidos por el Dueño del Proceso, con el propósito de acceder a ellos fácilmente.

Los Registros de Calidad pueden almacenarse considerando los siguientes criterios:

- Orden cronológico
- Tipo de documento
- Proveedor
- Empresa
- Servicio
- Proyecto
- Número secuencial
- Otros criterios según la necesidad

El lugar de archivo debe asegurar que los Registros de Calidad estén protegidos contra daño, pérdida o deterioro (incluyendo condiciones ambientales adecuadas). Es responsabilidad del Dueño de Proceso, asegurar el mantenimiento de estas condiciones.

Cada trimestre calendario, el responsable mencionado en la Lista Maestra de Registros Activos GC/02-1 retira los registros a su cargo, que han alcanzado el tiempo de

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/02 CLAÚSULA: 4.2.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS</b>	

conservación en el archivo del área y los envía al archivo inactivo. En igual período, el responsable indicado retira los registros a su cargo que han alcanzado el tiempo de conservación en el archivo inactivo del área y procede a destruirlos según el método indicado en la Lista Maestra de Registros Activos GC/02-1.

### 7.3. Utilización de Registros de Calidad

Durante la utilización en sitio, se debe cumplir con lo siguiente:

- Los registros de calidad deben ser llenos en su totalidad, no deben quedar casilleros vacíos ni registrar la información en los márgenes u otros casilleros no destinados para tal fin.
- El Dueño de Proceso es el responsable de entregar los formatos a los usuarios que lo requieran.

## 8. REGISTROS

Lista Maestra de Registros Activos

GC/02-1

## 9. ANEXOS

No aplica

	<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS</b>	CÓDIGO : GC/02-1 PÁGINA : 1 de 1
---	-----------------------------------	-------------------------------------

<b>AÑO:</b>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	
-------------	--	--------------------------------	--

NOMBRE DEL REGISTRO	COD.	O	C	UBICACIÓN	IDENTIFICACION	ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN		DESTRUCCIÓN	RESPONSABLE
							ARCHIVO O ACTIVO	ARCHIVO INACTIVO		
ACTA DE REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN	EG/01									
RESULTADO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES	EG/01-2									
PLAN DE MEJORA	EG/01-3									
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	GC/01-1									
LISTA MAESTRA DE REGISTROS	GC/02-1									
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA	GC/03-1									

PLANIFICACIÓN PARA LA EJECUCION DE LA AUDITORÍA	GC/03-2									
LISTA DE VERIFICACIÓN	GC/03-3									
INFORME DE AUDITORÍA	GC/03-4									
SOLICITUD DE ACCION PREVENTIVA O CORRECTIVA	GC/04-1									
CONTROL DE NO CONFORMIDADES	GC/04-2									
BITACORA DE INFORMACIÓN	VT/01-1									
INSPECCIÓN INICIAL	VT/01-2									
OFERTA DE SERVICIO	VT/01-3									
CONTRATO	VT/01-4									
CRONOGRAMA DE TRABAJO	PL/01-1									
ACTA ENTREGA – RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	PL/02-1									
ACTA DE TRABAJO	ES/01-1									
PROGRAMA DE AUDITORIA AMBIENTAL	ES/01-2									
INFORME DE AUDITORIA	ES/01-3									

<b>AMBIENTAL</b>										
<b>ORDEN DE COMPRA</b>	CO/01-1									
<b>INFORMACIÓN DE PROVEEDORES</b>	CO/02-1									
<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	CO/02-2									
<b>LISTA DE PROVEEDORES CALIFICADOS</b>	CO/02-3									
<b>EVALUACIÓN DE PREOVEDORES</b>	CO/02-4									
<b>SOLICITUD DE EMPLEO</b>	GH/01-1									
<b>CALIFICACION TOTAL DE COMPETENCIA</b>	GH/02-1									
<b>PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN</b>	GH/02-2									
<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>	GH/02-3									
<b>EVALAUCIÓN DE CAPACITACIÓN</b>	GH/02-4									
<b>SELECCIÓN DE EPP POR CARGO</b>	GH/03-1									
<b>ACTA ENTREGA – RECEPCIÓN DE EPP Y DOTACIÓN</b>	GH/03-2									
<b>REGISTRO DE RECALMOS DE CLIENTES</b>	AC/01-1									
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL</b>	AC/01-2									

CLIENTE										
PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES	MT/01-1									

<b>ELABORADO:</b> <b>HERNÁN AMOROSO</b>
<b>FECHA: JUNIO 2011</b>

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas que permitan evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de **“amoroso&ordoñez”**.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las auditorías internas y externas que se realicen al Sistema de Gestión de Calidad de **“amoroso&ordoñez”**.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la medida en que se cumplen los criterios estipulados para este proceso.

### 3.2. No Conformidad

Incumplimiento de un requisito establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

### 3.3. No Conformidad Mayor

Aquella que se presenta cuando:

- a) Hay una ausencia total de algún requisito exigido por la Norma aplicable en el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.
- b) Hay una falla total de algún procedimiento o instrucción de trabajo crítico para la calidad del producto/servicio o en el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 2 de12
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

- c) Hay varias faltas menores en un procedimiento, que al sumarlas, sugieren en forma colectiva una falla total o importante en el procedimiento.

### **3.4. No Conformidad Menor**

Incumplimiento parcial a un requisito del Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.5. Criterio de Auditoría**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en una auditoría.

### **3.6. Evidencia de Auditoría**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

### **3.7. Hallazgos de Auditoría**

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría reunida, contra los criterios de auditoría.

## **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Procedimiento de Acciones Correctivas

GC/04

Norma ISO 9001:2008

## **5. POLÍTICAS**

Las auditorías internas se realizan dos veces al año.

Las auditorías externas se realizan según la programación de la organización que ejecute las mismas.

Las auditorías de calidad permiten establecer la conformidad de las actividades de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001 y de los requisitos establecidos por la empresa, verificando que el sistema se encuentre implantado y mantenido.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

## 6. RESPONSABLES

Representante de la Dirección

Audidores Internos de Calidad y el personal de los procesos o áreas auditadas.

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. Programación de auditorías

Al inicio del año, el Representante de la Dirección elabora el Programa Anual de Auditorías GC/03-1 que contempla la programación de las auditorías de calidad.

Para ello, debe considerar la ejecución de al menos dos auditorías al año, el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar y el resultado de auditorías previas. Este Programa es entregado a la Gerencia General para su respectiva aprobación.

El programa de auditorías puede ser modificado por pedido del Representante de la Dirección y con la autorización de la Gerencia General. Esto podría ocurrir por una detección de necesidad de verificación de cumplimiento dentro del SGC o por la no ejecución del programa aprobado por motivos de fuerza mayor.

### 7.2. Alcance de la auditoría

La Gerencia General establece el alcance, criterio y recursos necesarios para realizar las auditorías del Sistema de Calidad.

El alcance define las áreas o los procesos de la empresa que se auditarán y el criterio define las cláusulas de la norma ISO 9001:2008 y/o la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que se revisan en la auditoría.

### 7.3. Designación de Auditores Internos

**7.3.1.** Previo a la realización de auditorías y al menos una vez cada año, el Representante de la Dirección revisa la Lista de Auditores Internos Calificados (ver Anexo No.1).

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

**7.3.2.** Los aspectos que el Representante de la Dirección considera para la designación del grupo de auditores internos son los siguientes:

- Haber participado al menos en una auditoría de calidad en los últimos doce meses con relación a la fecha de la auditoría.
- Haber aprobado un curso de capacitación interno o externo para Auditores de Sistemas de Gestión de Calidad.

**Nota:** Para la realización de la primera auditoría interna de calidad, es suficiente haber aprobado el entrenamiento correspondiente.

**7.3.3.** Una vez revisado el listado y si se necesitan modificaciones en el mismo, el Representante de la Dirección lo actualiza, caso contrario, mantiene el listado ya elaborado.

**7.3.4.** De esta revisión, el Representante de la Dirección puede determinar la necesidad de capacitación interna o externa para la actualización de conocimientos de los auditores de la empresa o para la formación de nuevos auditores.

**Nota:** Para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, los auditores seleccionados no deben pertenecer al área o proceso que será auditado. Del grupo elegido, el Representante de la Dirección nombra al Auditor Líder de la auditoría.

#### **7.4. Elaboración del plan de auditoría**

El Representante de la Dirección conjuntamente con el Auditor Líder elaboran el registro Planificación para la Ejecución de la Auditoría GC/03-2 Este plan debe incluir:

- Objetivo de la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Auditor Líder
- Equipo Auditor

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

- Criterio de auditoría como:
  - Norma ISO 9001
  - Manual de Calidad
  - Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
  
- Detalle de la auditoría, incluyendo:
  - Fechas
  - Horario de las entrevistas y de las reuniones inicial y de cierre
  - Procesos o Áreas auditadas
  - Cláusulas de la Norma ISO 9001:2008
  - Cargos de los responsables auditados
  - Auditores

Una vez elaborado el plan, el Representante de la Dirección envía una comunicación a los responsables que van a ser auditados para su conocimiento.

Si el responsable del área o proceso a ser auditado objeta alguna disposición de la planificación de la auditoría, se deben solucionar estas diferencias con el Representante de la Dirección y de ser necesario se podrán realizar cambios en la programación.

#### **7.5. Preparación de la auditoria**

Antes de la realización de la auditoría, el Representante de la Dirección junto con el Auditor Líder y el equipo auditor seleccionado se reúnen para el estudio de la documentación correspondiente y la elaboración de las listas de verificación según formato Lista de Verificación GC/03-3

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

## **7.6. Ejecución de la auditoría**

### **7.6.1. Reunión inicial o de apertura**

El Representante de la Dirección, el Auditor Líder y el equipo de auditores se reúnen en la fecha y hora prefijadas con anterioridad con los responsables de los procesos o áreas que se auditarán incluyendo el Gerente General, a fin de:

- Indicar el alcance y objetivo de la auditoría.
- Presentar a cada uno de los miembros del equipo auditor.
- Presentar el plan de la auditoría.
- Confirmar que existan las facilidades necesarias para el desarrollo de la auditoría.
- Indicar la confidencialidad de la información proporcionada a los auditores.
- Explicar el tipo de no conformidades.
- Indicar el formato de registro de no conformidades y de acciones correctivas.
- Explicar la importancia de la implantación y seguimiento de las acciones correctivas.
- Explicar la colaboración que se necesita de los auditados, incluyendo: el acceso a documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, que no se reciban llamadas telefónicas ni visitas, que no se programen otras reuniones durante las auditorías, y que se cumplan los horarios descritos en el plan.
- Confirmar la hora y fecha para la reunión de cierre y para cualquier otra reunión intermedia si se necesita.
- Aclarar cualquier detalle del plan de la auditoría.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

### 7.6.2. Recolección de información

El auditor o el equipo de auditores empleando su Lista de Verificación GC/03-3 recolectan evidencia de auditoría, es decir, la información necesaria a través de entrevistas, examen de procedimientos, observaciones y registros de las actividades con el fin de verificar su cumplimiento al compararla con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001, en el Manual de Calidad o en la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez concluida la auditoría en el área o proceso, el auditor informa al auditado acerca de las desviaciones encontradas y registra las no conformidades en el formato Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1

### 7.6.3. Reunión de enlace

Durante el transcurso de la auditoría (si se encuentra planificado o sea requerido) y al final de la misma, el Auditor Líder y el equipo de auditores se reúnen para analizar los resultados parciales o finales de la auditoría realizada. En esta reunión se agrupan las no conformidades encontradas para su posterior presentación y se definen las conclusiones de la auditoría.

### 7.6.4. Reunión de cierre

Al final de la auditoría, el Auditor Líder y el equipo de auditores mantienen una reunión con los responsables de los procesos o áreas auditadas, incluyendo al Gerente General. El propósito de esta reunión es presentar un informe preliminar de las no conformidades detectadas e indicar las conclusiones globales de la auditoría.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

### 7.7. Informe de auditoría

Durante la semana posterior a la auditoría, el Representante de la Dirección conjuntamente con el Auditor Líder preparan el Informe de Auditoría GC/03-4 dirigido a la Gerencia General para su conocimiento y comentarios sobre aspectos específicos de los resultados de la auditoría interna efectuada.

### 7.8. Análisis de la No Conformidad

- Inmediatamente después de la Auditoría Interna, el Responsable del Proceso analiza la No Conformidad e identifica las causas que generaron la misma. Este análisis debe ser proporcional a la magnitud del problema. Para la identificación de las causas se pueden utilizar herramientas estadísticas tales como los diagramas de causa efecto, diagramas de Pareto o cualquier otro método que se considere aplicable.

**NOTA:** Para este análisis, el Responsable se puede reunir con las personas involucradas.

- Las causas encontradas se deben reportar en la casilla correspondiente del registro Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1
- Del análisis de las causas, el Responsable de Proceso o una persona designada por él define las acciones correctivas adecuadas conjuntamente con las personas involucradas y se designa al responsable (s) y la fecha de su ejecución con el fin de eliminar el problema y evitar su repetición. Las acciones correctivas definidas se registran en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 en donde consta la firma del Responsable del Proceso y la fecha respectiva.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

**NOTA:** La selección de la mejor alternativa de Acción Correctiva puede considerar entre otras cosas: costos de la solución, efectos favorables o desfavorables de la solución, viabilidad de la ejecución y/o tiempo de ejecución. Si las alternativas de solución no son viables solamente el Representante de la Dirección puede establecer mantener la no conformidad hasta determinar el período de aplicación de la solución correspondiente.

- El Responsable de Proceso entrega una copia de la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 al Representante de la Dirección.

#### **7.9. Seguimiento de la implantación, verificación de la eficacia y cierre de las acciones correctivas**

- Al cumplirse la fecha propuesta de ejecución, Representante de la Dirección o el Auditor que levantó la no conformidad realizan el seguimiento de las acciones correctivas. La información de este seguimiento se registra en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1. En el caso en que no se cumpla con la fecha propuesta de ejecución, el Representante de la Dirección o el Auditor fijan una nueva fecha con el responsable correspondiente, la misma que es registrada en el casillero de observaciones. Si se vuelve a incumplir el nuevo plazo, el Representante de la Dirección levantará una nueva Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 según el Procedimiento de Acciones Correctivas GC/04.
- Una vez ejecutada la última acción correctiva, el Representante de la Dirección registra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que fue modificada producto de las acciones correctivas (si se realizó) y conjuntamente con el Auditor que levantó la no conformidad, evalúan la eficacia de las acciones

 amoros&ordóñez CONSULTORA AMBIENTAL	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

tomadas con el fin de que la No Conformidad se haya eliminado. Esta evaluación se realiza de uno a tres meses después de la ejecución de la última acción correctiva propuesta.

- Si la evaluación de la acción correctiva es favorable se procede al cierre de la No Conformidad registrando la firma del Responsable del Proceso y del Auditor correspondiente y la fecha de cierre en el registro respectivo. En el caso en que la evaluación de eficacia sea desfavorable, el Representante de la Dirección levantará una nueva No Conformidad en el formato Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 según el Procedimiento de Acciones Correctivas GC/04.
- Representante de la Dirección lleva un control de todas las no conformidades detectadas en el registro Control de No Conformidades GC/04-2 A través de este registro se pueden identificar aquellas no conformidades repetitivas, puntuales o potenciales y las respectivas soluciones.

#### **7.10. Estado de las acciones correctivas.**

Mensualmente, el Representante de la Dirección presenta el estado global de las acciones correctivas a la Gerencia General.

#### **7.11. Auditorías de Suficiencia**

Si lo considera necesario, el Representante de la Dirección puede definir la realización de Auditorías de Suficiencia. Para el desarrollo de este tipo de auditorías, el Representante de la Dirección conjuntamente con un equipo de auditores seleccionado realiza una verificación del cumplimiento de la documentación (Manual de Calidad y Documentos del Sistema de Gestión de Calidad) según la norma ISO 9001. Si se constata el incumplimiento de algún requisito documental, el auditor que lo detectó,

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>	

elabora una Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 y se procede de acuerdo a los numerales 7.8, 7.9 y 7.10 de este Procedimiento.

**NOTA:** Para este tipo de Auditoría se puede o no emplear Listas de Verificación GC/03-3

Al finalizar la auditoría, el Representante de la Dirección elabora el Informe de Auditoría GC/03-4 para su presentación al Comité de Calidad.

#### **7.12. Auditorías Externas**

En el caso de que la auditoría sea realizada por una organización externa a la empresa, la calificación de auditores, la metodología, el criterio y los formatos para la misma serán los estipulados por esta organización.

Finalizada la auditoría, los reportes de no conformidad son transcritos por el Representante de la Dirección o su delegado al formato Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1. El Representante de la Dirección designa un auditor o auditores responsable (s) del seguimiento y la verificación de la eficacia de la Acción Correctiva y se prosigue desde el numeral 7.7 al 7.10 de este procedimiento.

#### **8. REGISTROS**

Programa Anual de Auditorías	GC/03-1
Planificación para la Ejecución de la Auditoría	GC/03-2
Lista de verificación	GC/03-3
Informe de Auditoría	GC/03-4

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/03 CLAÚSULA: 8.2.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS</b>

## **9. ANEXOS**

Lista de Auditores Internos Calificados

	<b>PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS</b>	CÓDIGO : GC/03-1 PÁGINA : 1136 de 1
---	-------------------------------------	--

AÑO:	
------	--

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS																												
AUDITORÍAS	ALCANCE	CRITERIO	OBJETIVO	ENE.		FEB.		MAR.		ABR.		MAY.		JUN.		JUL.		AGO.		SEP.		OCT.		NOV.		DIC.		
				P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P

ELABORADO: HERNAN AMOROSO
FECHA: JUNIO 2011

	<b>PLANIFICACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>	CÓDIGO : GC/03-2 PÁGINA : 1 de 1
---	--	-------------------------------------

AUDITORIA INTERNA N°:	FECHA (S):
OBJETIVO:	
ALCANCE:	
AUDITOR LÍDER:	EQUIPO AUDITOR:
CRITERIO DE AUDITORIA:	

FECHA	HORARIO	No. DE PROCESO	PROCESO o ÁREA AUDITADA	CLÁUSULA ISO	RESPONSABLE AUDITADO	AUDITOR (ES)

FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	FIRMA DEL AUDITOR LÍDER
FECHA:	FECHA:

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>	CÓDIGO : GC/03-3 PÁGINA : 1de 1
---	------------------------------	------------------------------------

<b>AUDITORÍA NO:</b>		<b>FECHA DE AUDITORÍA:</b>	
<b>RESPONSABLE AUDITADO:</b>		<b>AUDITORES DESIGNADOS:</b>	
<b>PROCESO/ÁREA AUDITADA:</b>			

REF.	SOLICITUD - PREGUNTA	RESULTADO		OBSERVACIONES
		C	NC	

<b>ELABORADO:</b>  HERNAN AMOROSO
<b>FECHA:</b> JUNIO 2011

 <p>amoro&amp;ordóñez CONSULTORA AMBIENTAL</p>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO : GC/03-4 PÁGINA : 1de 1
---	-----------------------------	------------------------------------

**AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD No. \_\_\_**

**INFORME FINAL**

1. Fecha (s) de realización de la auditoría:
2. Fecha de presentación del informe:
3. Lugar de la auditoría:
4. Objetivo de la auditoría:
5. Alcance de la auditoría:
6. Criterio de auditoría:
7. Equipo Auditor:
8. Personal entrevistado:
9. Conclusiones:
10. Recomendaciones:
11. Anexos
  - 11.1 Informe de No Conformidades.
  - 11.2 Listas de verificación utilizadas.

	<b>ANEXO. LISTA DE AUDITORES INTERNOS CALIFICADOS</b>	PÁGINA : 1de 1
---	---	----------------

### LISTA DE AUDITORES INTERNOS CALIFICADOS

NOMBRE DEL AUDITOR	ÁREA

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/04 CLAÚSULA: 8.5.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita eliminar las causas de una no conformidad detectada dentro del Sistema de Gestión de Calidad y prevenir que no vuelva a ocurrir.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las No Conformidades detectadas en el Sistema de Calidad de “*amoroso&ordoñez*”.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1. Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

### 3.2. Corrección

Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

### 3.3. No conformidad

Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### 3.4. Revisión

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

### 3.5. Verificación

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/04 CLAÚSULA: 8.5.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	

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

#### **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ISO 9000:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Vocabulario
- Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad EG/01
- Procedimiento de Auditorías Internas GC/03
- Procedimiento para Control de Producto No Conforme ES/01

#### **5. POLÍTICAS**

No Aplica.

#### **6. RESPONSABLES**

Representante de la Dirección

Personal de todas las áreas

#### **7. PROCEDIMIENTO**

La implantación de las acciones correctivas consiste en tomar las medidas adecuadas para eliminar o minimizar la repetición de las no conformidades existentes.

##### **7.1. Detección de la no conformidad**

La implantación de las acciones correctivas comienza por la detección de una no conformidad cuyo origen puede estar relacionado con:

##### **7.1.1. Auditorías Internas o Externas.**

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/04 CLAÚSULA: 8.5.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	

7.1.2. Reclamos de los clientes

7.1.3. Resultados de la Revisión por la Dirección según lo indicado en el Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.4. Resultados del análisis de datos de procesos o servicio.

7.1.5. Servicio No Conformes según el Procedimiento para Control de Producto no Conforme ES/01

7.1.6. Incumplimiento de procedimientos o requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

## 7.2. Acción correctiva por Auditorías Internas o Externas

El tratamiento de las acciones correctivas originadas por auditorías internas o externas se encuentra especificado en el Procedimiento de Auditorías Internas GC/03.

## 7.3. Acción correctiva por reclamos de clientes, resultados de la revisión por la dirección, resultados de análisis de datos de procesos y productos, productos no conformes e incumplimiento de procedimientos o requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

### 7.3.1. Inicio de la acción correctiva

- Las no conformidades en el Sistema de Calidad pueden ser detectados por cualquier empleado de “**amoroso&ordoñez**” basándose en lo indicado en el numeral 7.1.
- La persona que detectó la No Conformidad existente comunica al Responsable de Proceso involucrado y bajo su aceptación, comunican al Representante de la Dirección, quien debe llenar el registro Solicitud de Acción Correctiva o

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/04 CLAÚSULA: 8.5.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	

Preventiva GC/04-1. En este registro se detalla el origen de la no conformidad, que la acción es correctiva, la descripción completa de la no conformidad y la persona que identificó la no conformidad existente (iniciador).

### 7.3.2. Análisis de la No Conformidad

El Responsable de Proceso analiza la No Conformidad e identifica las causas que generaron la misma. Este análisis debe ser proporcional a la magnitud del problema. Para la identificación de las causas se pueden utilizar herramientas estadísticas tales como los diagramas de causa efecto, diagramas de Pareto o cualquier otro método que se considere aplicable.

**NOTA:** Para este análisis, el Responsable se puede reunir con las personas involucradas.

- Las causas encontradas se deben reportar en el registro ya mencionado.
- Del análisis de las causas, el Responsable de Proceso o una persona designada por él define las acciones correctivas adecuadas conjuntamente con las personas involucradas y se designa al responsable (s) y la fecha de su ejecución con el fin de eliminar el problema y evitar su repetición. Las acciones correctivas definidas se registran Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1

**NOTA:** La selección de la mejor alternativa de Acción Correctiva puede considerar entre otras cosas: costos de la solución, efectos favorables o desfavorables de la solución, viabilidad de la ejecución y/o tiempo de ejecución. Si las alternativas de solución no son viables solamente el Representante de la Dirección puede establecer mantener la no conformidad hasta determinar el período de aplicación de la solución correspondiente.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/04 CLAÚSULA: 8.5.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	

- El Responsable de Proceso debe llenar este registro con el Representante de la Dirección.

**7.3.3.** Seguimiento de la implantación, verificación de la eficacia y cierre de las acciones correctivas

- Al cumplirse la fecha propuesta de ejecución, el Representante de la Dirección realiza el seguimiento de las acciones correctivas. La información de este seguimiento se registra en Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1. En el caso en que no se cumpla con la fecha propuesta de ejecución, el Representante de la Dirección fija una nueva fecha con el responsable correspondiente, la misma que es registrada en el casillero de observaciones. Si se vuelve a incumplir el nuevo plazo, el Representante de la Dirección levantará una nueva no conformidad, según el numeral 7.3.1 de este procedimiento
- Una vez ejecutada la última acción correctiva, el Representante de la Dirección registra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que fue modificada producto de las acciones correctivas (si se realizó) y evalúa la eficacia de las acciones tomadas con el fin de que la No Conformidad se haya eliminado. Esta evaluación se realiza de uno a tres meses después de la ejecución de la última acción correctiva propuesta.
- Si la evaluación de la acción correctiva es favorable se procede al cierre de la No Conformidad registrando la fecha de cierre en el registro respectivo. En el caso en que la evaluación de eficacia sea desfavorable, el Representante de la Dirección levantará una nueva no conformidad, según el numeral 7.3.1 de este procedimiento.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/04 CLAÚSULA: 8.5.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	

- El Representante de la Dirección lleva un control de todas las no conformidades detectadas en donde se pueden identificar aquellas no conformidades repetitivas, puntuales o potenciales y las respectivas soluciones.

**7.4 Estado de las acciones correctivas.**

- El Representante de la Dirección lleva un control de todas las no conformidades detectadas en el registro Control de No Conformidades GC/04-2 Y Mensualmente presenta el estado global de las acciones correctivas en las reuniones del Comité de Calidad

**8. REGISTROS**

Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva	GC/04-1
Control de No Conformidades	GC/04-2

**9. ANEXOS**

No aplica

*Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la "Consultora Ambiental amoroso&ordoñez" basado en ISO 9001: 2008*

	<b>SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA</b>	CÓDIGO : GC/04-1 PÁGINA : 1de 1
---	--	------------------------------------

QUEJA DE CLIENTE	AUDITORIA DE CALIDAD	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
ANÁLISIS DE DATOS	INCUMPLIMIENTO DE PROCED.	PRODUCTO NO CONFORME
ACCION CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA	NO. SOLICITUD:
<b>PROCESO:</b>		
<b>PARA AUDITORÍA</b>		
CLÁUSULA INCUMPLIDA:	AUDITORÍA NO.:	<b>AUDITADO:</b>
<b>FECHA DE AUDITORÍA:</b>	<b>AUDITOR:</b>	<b>PROCESO AUDITADO:</b>
NO. DE NO CONFORMIDAD	MAYOR	MENOR
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O NO CONFORMIDAD POTENCIAL:		
INICIADOR:	FIRMA:	FECHA:
RESPONSABLE DE PROCESO:	FIRMA:	FECHA:
ANÁLISIS DE CAUSAS:		
ACCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA EJECUCIÓN
RESPONSABLE ANÁLISIS Y PROPUESTA:	FIRMA:	FECHA PROPUESTA:
<b>SEGUIMIENTO A LA IMPLANTACION DE ACCIONES</b>		
OBSERVACIONES:	CUMPLIMIENTO (SI, NO)	
EFICACIA DE LA ACCION CORRECTIVA O PREVENTIVA:		
RESPONSABLE DE PROCESO:	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION:	FECHA:

	<b>CONTROL DE NO CONFORMIDADES</b>	CÓDIGO : GC/04-2 PÁGINA : 1 de 1
---	------------------------------------	-------------------------------------

AÑO:		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
------	--	-------------------------	--

NO. DE SOLICITUD	TIPO DE ACCIÓN	ORIGEN	PROCESO	INICIADOR	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA INICIO EJECUCIÓN	FECHA FINAL EJECUCIÓN	EFICACIA		CIERRE	
								SI	NO	SI	NO

<b>ELABORADO:</b>
HERNAN AMOROSO
<b>FECHA:</b> JUNIO 2011

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/05 CLAÚSULA: 8.5.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita eliminar las causas de una no conformidad potencial detectada dentro del Sistema de Gestión de Calidad y prevenir su ocurrencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las No Conformidades potenciales detectadas en el Sistema de Calidad de “*amoroso&ordoñez*”.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1. Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### 3.2. No conformidad

Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

### 3.3. Revisión

Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

### 3.4. Verificación

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

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9000:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Vocabulario

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/05 CLAÚSULA: 8.5.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>	

- Procedimiento de Revisión del Sistema EG/01
- Procedimiento de Auditoría Interna GC/03
- Procedimiento para Control de Producto No Conforme ES/01

## **5. POLÍTICAS**

No aplica

## **6. RESPONSABLES**

Representante de la Dirección

Personal de todas las áreas

## **8. PROCEDIMIENTO**

La implantación de las acciones preventivas consiste en tomar las medidas adecuadas para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales.

### **7.1. Detección de la no conformidad**

La implantación de las acciones preventivas comienza por la detección de una no conformidad potencial cuyo origen puede estar relacionado con el análisis de:

**7.1.1.** Reclamos de los clientes.

**7.1.2.** Resultados de la Revisión por la Dirección según lo indicado en el Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

**7.1.3.** Resultados del análisis de datos de procesos o producto.

**7.1.4.** Productos No Conformes según el Procedimiento para Control de Producto No Conforme ES/01

**7.1.5.** Resultados de Auditorías Internas

**7.1.6.** Experiencias pasadas

**7.1.7.** Información del Sistema de Gestión de Calidad

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/05 CLAÚSULA: 8.5.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>

## 7.2. Inicio de la acción preventiva

- Las no conformidades potenciales pueden ser detectados por cualquier empleado de “**amoroso&ordoñez**” basándose en las fuentes indicadas en el numeral 7.1.
- La persona que detectó la No Conformidad potencial comunica al Responsable de Proceso involucrado y bajo su aceptación, comunican al Representante de la Dirección, quien debe llenar el registro de Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1. En este registro se detalla el origen de la no conformidad, que la acción es preventiva, la descripción completa de la no conformidad y la persona que identificó la no conformidad existente (iniciador).

## 7.3. Análisis de la No Conformidad Potencial

- El Responsable del Proceso analiza la No Conformidad e identifica las causas que generaron la misma. El análisis de las causas debe ser proporcional a los efectos de los problemas potenciales. Para la identificación de las causas se pueden utilizar herramientas estadísticas tales como los diagramas de causa efecto, diagramas de Pareto o cualquier otro método que se considere aplicable.  
**NOTA:** Para este análisis, el Responsable se puede reunir con las personas involucradas.
- Las causas encontradas se deben reportar en la casilla correspondiente del registro mencionado anteriormente.
- Del análisis de las causas, el Responsable de Proceso o una persona designada por él define las acciones preventivas adecuadas conjuntamente con las personas involucradas y se designa al responsable (s) y la fecha de su ejecución con el fin de eliminar el problema potencial y evitar su aparición. Las acciones

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/05 CLAÚSULA: 8.5.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>	

preventivas definidas se registran en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1.

**NOTA:** La selección de la mejor alternativa de acción preventiva puede considerar entre otras cosas: costos de la solución, efectos favorables o desfavorables de la solución, viabilidad de la ejecución y/o tiempo de ejecución.

#### **7.4. Seguimiento de la implantación, verificación de la eficacia y cierre de las acciones preventivas**

- Al cumplirse la fecha propuesta de ejecución, el Representante de la Dirección realiza el seguimiento de las acciones preventivas. La información de este seguimiento se registra en la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1. En el caso en que no se cumpla con la fecha propuesta de ejecución, el Representante de la Dirección fija una nueva fecha con el responsable correspondiente, la misma que es registrada en el casillero de observaciones. Si se vuelve a incumplir el nuevo plazo, el Representante de la Dirección levantará una nueva no conformidad, según el Procedimiento para Acciones Correctivas GC/04.
- Una vez ejecutada la última acción preventiva, el Representante de la Dirección registra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que fue modificada producto de las acciones preventivas (si se realizó) y evalúa la eficacia de las acciones tomadas con el fin de que la No Conformidad potencial se haya eliminado. Esta evaluación se realiza de uno a tres meses después de la ejecución de la última acción preventiva propuesta.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/05 CLAÚSULA: 8.5.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>	

- Si la evaluación de la acción preventiva es favorable se procede al cierre de la No Conformidad registrando la fecha de cierre en el registro respectivo. En el caso en que la evaluación de eficacia sea desfavorable, el Representante de la Dirección levantará una nueva no conformidad, según el numeral 7.2 de este procedimiento.
- El Representante de la Dirección lleva un control de todas las no conformidades potenciales detectadas en donde se pueden identificar aquellas no conformidades repetitivas, puntuales o potenciales y las respectivas soluciones.

#### **7.5 Estado de las acciones preventivas.**

- El Representante de la Dirección lleva un control de todas las no conformidades detectadas en el registro Control de No Conformidades GC/04-2 y mensualmente presenta el estado global de las acciones preventivas en las reuniones del Comité de Calidad

### **8. REGISTROS**

No aplica

### **9. ANEXOS**

No aplica

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/06 CLAÚSULA: 8.3. REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para identificación y el tratamiento del producto/servicio no conforme, con el fin de evitar el uso o la entrega no intencionada de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los servicios de amoroso&ordóñez.

## 3. DEFICIONES

**3.1 PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME:** Producto y/o Servicio que presenta incumplimiento con uno o varios requisitos del cliente y/o reclamos del mismo.

**3.2. LIBERACIÓN DEL PRODUCTO / SERVICIO:** Acción que se toma para levantar la no conformidad del mismo, que puede ser corrigiendo las falencias encontradas y por las cuales se lo declaro producto / servicio no conforme. Acción de dar por aprobado un producto/ servicio para que pueda salir con destino al cliente, o que se brinde al cliente

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de Acciones Correctivas GC/04

## 5. POLÍTICAS

No Aplica

## 6. RESPONSABLE

- Gerente General
- Coordinador Técnico Ambiental
- Ingeniero de Campo

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/06 CLAÚSULA: 8.3. REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Los servicios/productos no conformes, se pueden detectar a través de las siguientes actividades y deben ser registradas inmediatamente, de acuerdo a:

ACTIVIDAD	REGISTRO
Durante la realización de la Auditoría	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1
Revisión del cumplimiento del Cronograma de Trabajo	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1
Revisión del Informe de la Auditoría Ambiental (internamente o por el cliente)	Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1

La persona que detecta una no conformidad, llena la Solicitud de Acción Correctiva o Preventiva GC/04-1 y comunicar al Coordinador Técnico Ambiental o Gerente General.

El Coordinador Técnico Ambiental o Gerente General analizan la no conformidad frente a los requisitos establecidos en el Contrato VT/01-4 y en la Legislación Vigente y proceder según lo indicado en el Procedimiento de Acciones Correctivas GC/04.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/06 CLAÚSULA: 8.3. REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	

## 7.2. IDENTIFICACIÓN Y SEGREGACIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

La persona que detecte un Producto No Conforme (Informe) es el responsable de entregar el informe al Coordinador Técnico Ambiental, quien coloca una etiqueta “Para Revisar”.

## 7.3. DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME

La responsabilidad y autoridad para disponer de los servicios/productos no conformes, se define de la siguiente manera:

ACTIVIDAD	DISPOSICION	RESPONSABLE
Durante la realización de la Auditoría	Realizar nuevamente la Auditoría	Ingeniero de Campo
Revisión del cumplimiento del Cronograma de Trabajo	Ajustar Cronograma de Trabajo y solicitar ampliación de plazo a cliente	Ingeniero de Campo/ Coordinador Técnico Ambiental
Revisión del Informe de la Auditoría Ambiental	Realizar nuevamente el Informe	Ingeniero de Campo/ Coordinador Técnico Ambiental

## 7.4. CONCESIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

No existe concesión para la utilización del producto/servicio no conforme

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO : GC/06 CLAÚSULA: 8.3. REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	

## **7.5. REINSPECCIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES**

Cuando se realice nuevamente un informe o una auditoria, éstos deben ser sometidos nuevamente a revisión por el Coordinador Técnico Ambiental o Gerente General, con el fin de garantizar su conformidad, frente a los requisitos especificados.

## **7.6. PRODUCTO NO CONFORME ENTREGADO AL CLIENTE**

Cuando un servicio o producto no conforme ha sido entregado al cliente, el Coordinador Técnico se comunica para indicarle que el trabajo va hacer realizado nuevamente.

## **8. REGISTROS**

No aplica

## **9. ANEXOS**

No aplica

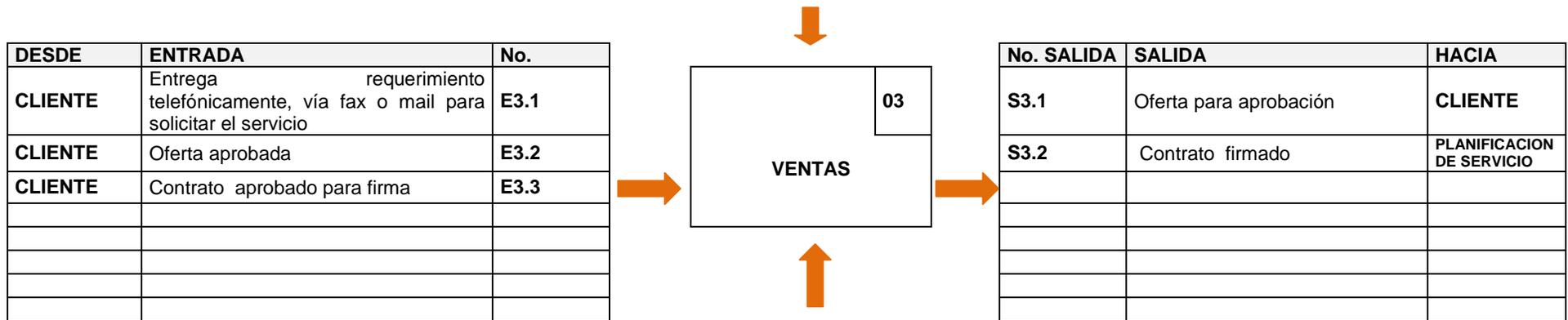
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/04 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>FICHA DE PROCESO DE VENTAS</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Definir las actividades para iniciar, controlar y ejecutar las ventas.

**RESPONSABLE:** Gerente General

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
VT/01	Flujograma “Procedimiento de Gestión de Ventas”	Bitácora de Información	VT/01-1
		Inspección Inicial	VT/01-2
		Oferta de Servicio	VT/01-3
		Contrato	VT/01-4

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/04 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 2 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>			<b>FICHA DE PROCESO DE VENTAS</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO		REVISADO:		APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011

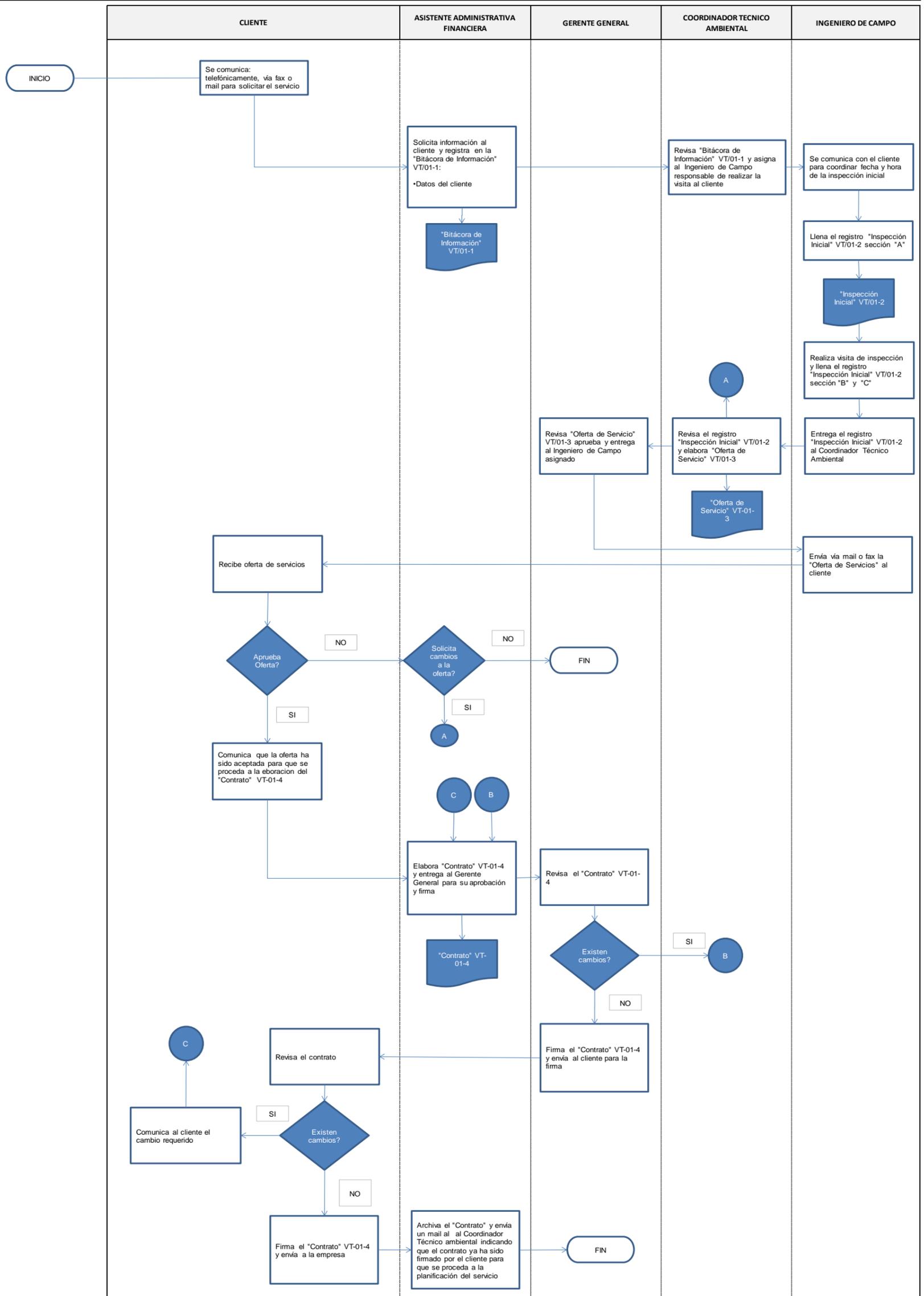


TLP = Todos los procesos

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina de Gerencia General	Computadoras	Gerente General Coordinador Técnico Asistente Administrativa Financiera	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Eficiencia en Ventas	$(\text{Ventas Reales} / \text{Ventas Presupuestadas}) * 100$	%	Por definir	Mensual	Gerente General	Mensual	Gerente General

		<b>MANUAL DE VENTAS</b>		CÓDIGO : VT/01 CLAÚSULA: 7.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 1
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>		
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO: HERNAN AMOROSO	APROBADO:		
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA:		



	<b>BITÁCORA DE INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: VT/01-1 PÁGINA : 1 de 1
---	--------------------------------	------------------------------------

HORA	FECHA	DETALLE

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 1 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

**A. DATOS DEL SUJETO DE CONTROL**

<b>Nombre o Razón Social:</b>					
<b>Representante legal:</b>					
<b>Dirección:</b>					
<b>Barrio / sector</b>		<b>Ciudad:</b>		<b>Provincia:</b>	
<b>Teléfono</b>		<b>Fax</b>		<b>E-mail</b>	

**B. DATOS DE IDENTIFICACION Y LOCALIZACION DEL PROYECTO**

<b>Nombre del Proyecto:</b>		<b>Código:</b>
		<b>Fecha:</b>

**Localización geográfica**

<b>Localización del Proyecto:</b>	<b>Cantón:</b>	
	<b>Parroquia:</b>	
	<b>Comunidad:</b>	

**Categoría del proyecto**

Puertos, vías de navegación, astilleros y terminales marítimos.		
Proyectos de desarrollo o explotación forestales en suelos frágiles o en terrenos cubiertos de bosque nativo, industria de celulosa, pasta de papel, papel, plantas astilladoras elaboradas de madera y aserraderos, que tengan carácter industrial.		
Proyectos de explotación intensiva, cultivo y plantas procesadoras de recursos hidrobiológicos		
Proyectos agroindustriales y de industria alimentaria que por su naturaleza pudieren desarrollar actividades contaminantes.		
Ejecución de obras o actividades en áreas de reserva, conservación y otros ecosistemas frágiles que se hallen bajo la administración del Consejo Provincial.		
Proyectos que se hallen en zonas de amortiguamiento de áreas naturales protegidas.		
Proyectos que produzcan alteraciones significativas, por su magnitud y duración, en el patrimonio escénico, cultural e histórico de la provincia.		
Construcción o ampliación de redes viales, fluviales y ferroviarias de alcance provincial.		
Proyecto de riego de más de 200 hectáreas.		
Trasvase de corrientes de agua de una a otra cuenca hidrográfica.		
Proyecto de reforestación y silvicultura comercial		
Establecimientos comerciales de zoológicos, granjas pecuarias, acuícolas, piscícolas y avícolas		

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 2 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

Explotación de minas de materiales de construcción y no metálicos.		
Plantas de tratamiento y procesamiento de materiales pétreos.		
Plantas de tratamiento, fundición y refinación de metales.		
Plantas de procesamiento de arcillas.		
Fábricas de alcohol etílico y metílico		
Instalaciones que descarguen sustancias o aguas contaminadas		
Proyectos de aprovechamiento de energías renovables.		
Los proyectos, obras o actividades, cuyos representantes, en forma expresa y voluntaria, soliciten al Consejo Provincial que se le aplique la EIA regulada por esta ordenanza.		

**Fase del proyecto**

<b>Descripción resumida del proyecto:</b>
---

**C. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INFLUENCIA**

**Caracterización del Medio Físico.**

**Localización.**

<b>Coordenadas:</b>	UTM            N;            E.				
	Superficie del área de influencia directa:				
	Inicio	Longitud		Latitud	
	Fin	Longitud		Latitud	
<b>Altitud:</b>	A nivel del mar				
	Entre 0 y 500 msnm				
	Entre 501 y 2.300 msnm				
	Entre 2.301 y 3.000 msnm				
	Entre 3.001 y 4.000 msnm				
	Más de 4000 msnm				

**Clima.**

<b>Temperatura</b>		Cálido-seco	Cálido-seco (0-500 msnm)
		Cálido-húmedo	Cálido-húmedo (0-500 msnm)
		Subtropical	Subtropical (500-2.300 msnm)
		Templado	Templado (2.300-3.000 msnm)
		Frío	Frío (3.000-4.500 msnm)
		Glacial	Menor a 0 °C en altitud (>4.500 msnm)

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 3 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

**Geología, geomorfología y suelos.**

<b>Ocupación actual del</b>		Asentamientos humanos
<b>Área de influencia:</b>		Áreas agrícolas o ganaderas
		Áreas ecológicas protegidas
		Bosques naturales o artificiales
		Fuentes hidrológicas y cauces naturales
		Manglares
		Zonas arqueológicas
		Zonas con riqueza hidrocarburífera
		Zonas con riquezas minerales
		Zonas de potencial turístico
		Zonas de valor histórico, cultural o religioso
		Zonas escénicas únicas
		Zonas inestables con riesgo sísmico
		Zonas reservadas por seguridad nacional
	Otra: (especificar)	
<b>Pendiente del suelo</b>		Llano El terreno es plano. Las pendientes son menores que el 30%.
		Ondulado El terreno es ondulado. Las pendientes son suaves (entre 30% y 100 %).
		Montañoso El terreno es quebrado. Las pendientes son mayores al 100 %.
<b>Tipo de suelo</b>		Arcilloso
		Arenoso
		Semiduro
		Rocoso
		Saturado
<b>Calidad del suelo</b>		Fértil
		Semifértil
		Erosionado
		Otro (especifique)
		Saturado
<b>Permeabilidad del suelo</b>		Altas El agua se infiltra fácilmente en el suelo. Los charcos de lluvia desaparecen rápidamente.
		Medias El agua tiene ciertos problemas para infiltrarse en el suelo. Los charcos permanecen algunas horas después de que ha llovido.
		Bajas El agua queda detenida en charcos por espacio de días. Aparecen aguas estancadas.
<b>Condiciones de drenaje</b>		Muy buenas No existen estancamientos de agua, aún en época de lluvias
		Buenas Existen estancamientos de agua que se forman durante las lluvias, pero que desaparecen a las pocas horas de cesar las precipitaciones
		Malas Las condiciones son malas. Existen estancamientos de agua, aún en épocas cuando no llueve

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 4 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

**Hidrología.**

<b>Fuentes</b>		Agua superficial	
		Agua subterránea	
		Agua de mar	
		Ninguna	
<b>Nivel freático</b>		Alto	
		Profundo	
<b>Precipitaciones</b>		Altas	Lluvias fuertes y constantes
		Medias	Lluvias en época invernal o esporádicas
		Bajas	Casi no llueve en la zona

**Aire.**

<b>Calidad del aire</b>		Pura	No existen fuentes contaminantes que lo alteren
		Buena	El aire es respirable, presenta malos olores en forma esporádica o en alguna época del año. Se presentan irritaciones leves en ojos y garganta.
		Mala	El aire ha sido poluído. Se presentan constantes enfermedades bronquio-respiratorias. Se verifica irritación en ojos, mucosas y garganta.
<b>Recirculación de aire:</b>		Muy Buena	Brisas ligeras y constantes Existen frecuentes vientos que renuevan la capa de aire
		Buena	Los vientos se presentan sólo en ciertas épocas y por lo general son escasos.
		Mala	
<b>Ruido</b>		Bajo	No existen molestias y la zona transmite calma.
		Tolerable	Ruidos admisibles o esporádicos. No hay mayores molestias para la población y fauna existente.
		Ruidoso	Ruidos constantes y altos. Molestia en los habitantes debido a intensidad o por su frecuencia. Aparecen síntomas de sordera o de irritabilidad.

**Caracterización del Medio Biótico.**

**Ecosistema.**

		Páramo	
		Bosque pluvial	
		Bosque nublado	
		Bosque seco tropical	
		Ecosistemas marinos	
		Ecosistemas lacustres	
		Otros	

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 5 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

**Flora.**

<b>Tipo de cobertura Vegetal</b>		Bosques	
		Arbustos	
		Pastos	
		Cultivos	
		Matorrales	
		Sin vegetación	
<b>Importancia de la Cobertura vegetal:</b>		Común del sector	
		Rara o endémica	
		En peligro de extinción	
		Protegida	
		Intervenida	
<b>Usos de vegetación:</b>		Alimenticio	
		Comercial	
		Medicinal	
		Ornamental	
		Construcción	
		Fuente de semilla	
		Mitológico	
		Otro (especifique):	

**Fauna silvestre.**

<b>Tipología</b>		Microfauna	
		Insectos	
		Anfibios	
		Peces	
		Reptiles	
		Aves	
		Mamíferos	
<b>Importancia</b>		Común	
		Rara o única especie	
		Frágil	
		En peligro de extinción	

**Caracterización del Medio Socio-Cultural**

**Demografía.**

<b>Nivel de consolidación del área de influencia:</b>		Urbana	
		Periférica	
		Rural	
<b>Tamaño de la población</b>		Entre 0 y 1.000 habitantes	
		Entre 1.001 y 10.000 habitantes	
		Entre 10.001 y 100.000 habitantes	
		Más de 100.00 habitantes	
<b>Características étnicas de la Población</b>		Mestizos	
		Indígena	
		Negros	
		Otro	

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 6 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

**Infraestructura social.**

<b>Abastecimiento de agua</b>		Agua potable	
		Conexión domiciliaria	
		Agua de lluvia	
		Grifo público	
		Servicio permanente	
		Racionado	
		Tanquero	
		Acarreo manual	
		Ninguno	
	<b>Evacuación de aguas servidas</b>		Alcantarillado sanitario
		Alcantarillado Pluvial	
		Fosas sépticas	
		Letrinas	
		Ninguno	
<b>Evacuación de aguas lluvias</b>		Alcantarillado Pluvial	
		Drenaje superficial	
		Ninguno	
<b>Desechos sólidos</b>		Barrido y recolección	
		Botadero a cielo abierto	
		Relleno sanitario	
		Otro (especificar)	
<b>Electrificación</b>		Red energía eléctrica	
		Plantas eléctricas	
		Ninguno	
<b>Transporte público</b>		Servicio Urbano	
		Servicio intercantonal	
		Rancheras	
		Canoa	
		Otro (especifique)	
<b>Vialidad y accesos</b>		Vías principales	
		Vías secundarias	
		Caminos vecinales	
		Vías urbanas	
		Otro (especifique)	
<b>Telefonía</b>		Red domiciliaria	
		Cabina pública	
		Ninguno	

**Actividades socio-económicas.**

<b>Aprovechamiento y uso de la tierra</b>		Residencial	
		Comercial	
		Recreacional	
		Productivo	
		Baldío	
		Otro (especificar)	

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 7 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

<b>Tenencia de la tierra:</b>		Terrenos privados	
		Terrenos comunales	
		Terrenos municipales	
		Terrenos estatales	

**Organización social.**

	Primer grado	Comunal, barrial
	Segundo grado	Precooperativas, cooperativas
	Tercer grado	Asociaciones, federaciones, unión de organizaciones
	Otra	

**Aspectos culturales.**

<b>Lengua</b>		Castellano	
		Nativa	
		Otro (especificar)	
<b>Religión</b>		Católicos	
		Evangélicos	
		Otra (especifique)	
<b>Tradiciones</b>		Ancestrales	
		Religiosas	
		Populares	
		Otras (especifique)	

**MEDIO PERCEPTUAL**

**Paisaje**

<b>Paisaje y turismo</b>		Zonas con valor paisajístico	
		Atractivo turístico	
		Recreacional	
		Otro (especificar)	

**Riesgos Naturales e inducidos.**

<b>Peligro de Deslizamientos</b>		Inminente	La zona es muy inestable y se desliza con relativa frecuencia (está cerca de o se ubica en fallas geológicas).
		Nulo	La tierra, prácticamente, no tiembla.

	<b>INSPECCIÓN INICAL</b>	CÓDIGO: VT/01-2 PÁGINA : 8 de 8
---	--------------------------	------------------------------------

**Probables Impactos Ambientales del proyecto**

IMPACTOS AMBIENTALES PROBABLES	POSITIVOS	NEGATIVOS

**Medidas Ambientales propuestas para las probables afectaciones ambientales.**

<b>MEDIDAS AMBIENTALES PROPUESTAS</b>	

<b>CLASIFICACIÓN AMBIENTAL RECOMENDADA</b>	
--	--



**OFERTA DE SERVICIO**

CÓDIGO: VT/01-3  
PÁGINA : 1 de 1

# TITULO

## FECHA

PRESENTACIÓN.

1. INTRODUCCIÓN.
2. JUSTIFICACIÓN.
3. ALCANCE DE LA PROPUESTA.
4. OBJETIVO.
5. PRODUCTOS A ENTREGAR.
6. ACTIVIDADES A REALIZARSE.
7. DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE ADMINISTRATIVO.
8. TIEMPO ESTIMADO DE CONSULTORIA.
9. FORMA DE PAGO.
10. PAGOS ADICIONALES.
11. DETALLE DE COSTOS.
12. ACLARACIONES.
13. HOJAS DE VIDA DE MIEMBROS DEL EQUIPO CONSULTOR.

	<b>CONTRATO</b>	CÓDIGO: VT/01-4 PÁGINA : 1 de 1
---	-----------------	------------------------------------

## **CONTRATO**

**PRIMERA.- COMPARECIENTES**

**SEGUNDA.- ANTECEDENTES**

**TERCERO.- OBJETO DEL CONTRATO**

**CUARTA: PLAZO**

**QUINTA: HONORARIOS**

**SEXTA: FORMA DE PAGO**

**SÉPTIMA: TERMINACION O AMPLIACIÓN DEL CONTRATO POR MUTUO ACUERDO**

**OCTAVA: RECEPCIONES**

**NOVENA: RESOLUCION DE CONTROVERSIAS**

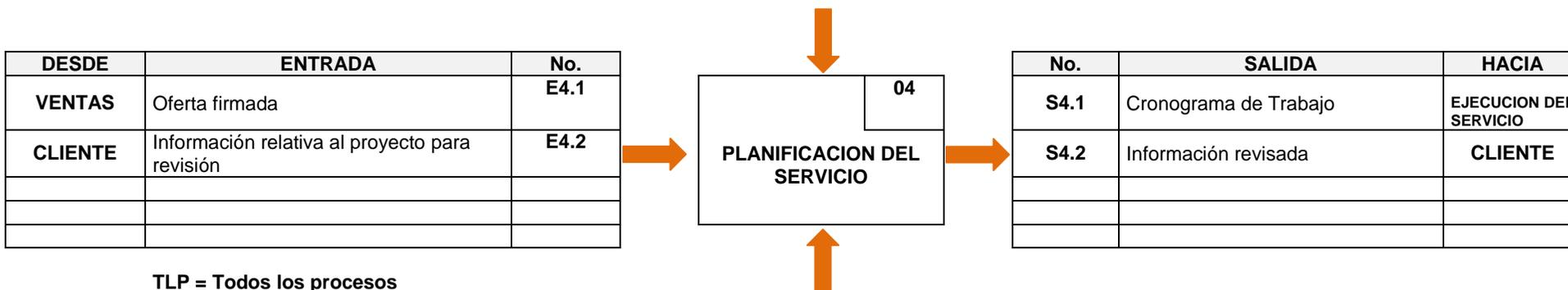
**DECIMA: FIRMAS**

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/05 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>ÁREA TÉCNICA</b>			<b>FICHA DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO		REVISADO:		APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Se ha definido este proceso con el propósito de cumplir con los requisitos solicitados por Ventas conforme a las necesidades de los clientes.

**RESPONSABLE:** Coordinador Técnico Ambiental

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
PL/01	Flujograma de Planificación del Servicio	Cronograma de Trabajo	PL/01-1
PL/02	Instructivo para el Manejo de Información del Producto	Acta entrega – recepción de documentos	PL/02-1

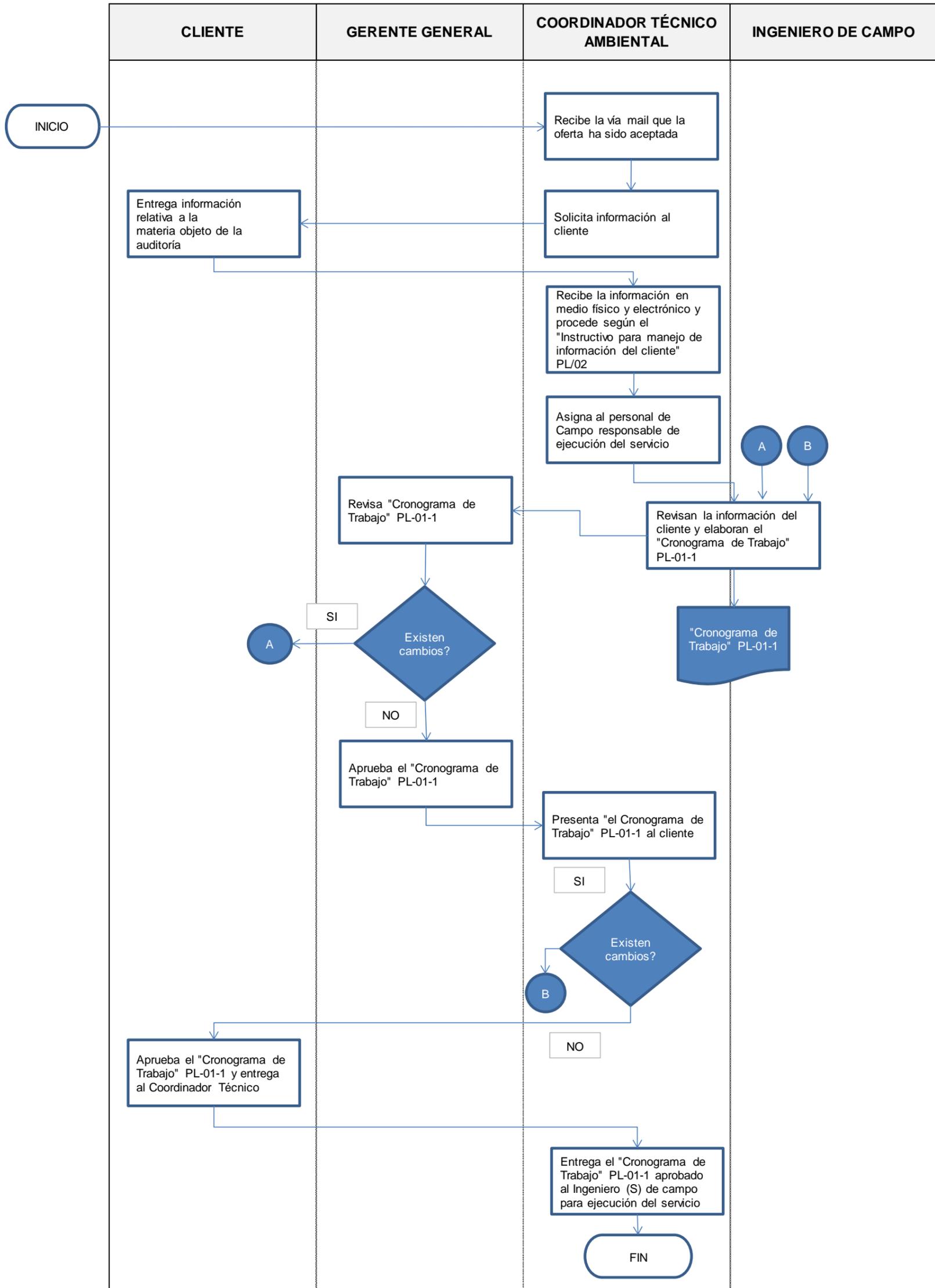


	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	CÓDIGO : PO/05 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>ÁREA TÉCNICA</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</b>

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficinas de la Empresa	Computadoras	Coordinador Técnico Ambiental Ingeniero de Campo	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Avance de trabajo	$(N^{\circ} \text{ de actividades cumplidas} / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas}) * 100$	%		Quincenal	Gerente	Quincenal	

		<b>MANUAL DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO : PL/01 CLAÚSULA: 7.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 1
<b>ÁREA TÉCNICA</b>		<b>FLUJOGRMA DE PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO: HERNAN AMOROSO	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA:	



	<b>CROMOGRAMA DE TRABAJO</b>	CÓDIGO : PL/01-1 PÁGINA : 1 de 1
---	------------------------------	-------------------------------------

<b>ELABORADO POR:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>		<b>CODIGO DE PROYECTO:</b>	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
N°	ACTIVIDADES	TIEMPO						RECURSOS	RESPONSABLE	

	<b>MANUAL DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO : PL/02 CLAÚSULA: 7.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>ÁREA TÉCNICA</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. RESPONSABLES

- Coordinador Técnico Ambiental
- Asistente Administrativo Financiero

## 2. INSTRUCTIVO

### 2.1. RECEPCIÓN, VERIFICACIÓN Y REGISTRO

La recepción, verificación y registro de los documentos entregados por los clientes se realiza de la siguiente manera:

El Coordinador Técnico Ambiental recibe la documentación directamente del cliente, llena el registro Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1 y solicita la firma de la persona que está realizando la entrega.

**Nota:** Cualquier daño visible, deterioro u observación, debe ser registrado en las observaciones del registro Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1

### 2.2. MANEJO, PROTECCIÓN, ALMACENAMIENTO E IDENTIFICACIÓN

El Coordinador Técnico Ambiental entrega la documentación al Asistente Administrativo Financiero.

El Asistente Administrativo Financiero revisa la documentación, coloca la en una carpeta con una etiqueta que contenga la siguiente información:

	<b>MANUAL DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO : PL/02 CLAÚSULA: 7.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>ÁREA TÉCNICA</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE</b>	

- Nombre,
- Código del cliente
- y contenido

El Asistente Administrativo Financiero, archiva la carpeta en el lugar asignado.

**Nota:** En el caso de que el cliente realice un cambio o reemplazo a un documento, éste es registrado en el Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1

Finalizado el trabajo, el Coordinador Técnico Ambiental y el Asistente Administrativo Financiero verifican que la documentación se encuentre completa.

El Asistente Administrativo Financiero se comunica con el cliente para proceder a la devolución de la documentación y solicita firma en el Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1

### **3. REGISTROS**

Acta de Recepción-Entrega de Documentos PL/02-1

### **4. ANEXOS**

No aplica

	<b>ACTA DE RECEPCIÓN – ENTREGA DE DOCUMENTOS</b>	CÓDIGO : PL/02-1 PÁGINA :
---	--	------------------------------

<b>CLIENTE/COD. DE PROYECTO:</b>		<b>FECHA DE RECEPCION:</b>	
<b>DETALLE DE DOCUMENTACION</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>ENTREGA - NOMBRE Y FIRMA</b>		<b>RECEPCIÓN - NOMBRE Y FIRMA</b>	
<b>FECHA DE ENTREGA:</b>			
<b>DETALLE</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>RECEPCIÓN - NOMBRE Y FIRMA</b>		<b>ENTREGA - NOMBRE Y FIRMA</b>	

		<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/06 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>ÁREA TÉCNICA</b>			<b>FICHA DE PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍA AMBIENTAL</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO		REVISADO:		APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Realizar la prestación del servicio de manera ordenada y controlada para satisfacer las necesidades del cliente

**RESPONSABLE:** Coordinador Técnico Ambiental

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
ES/01	Flujograma de Ejecución del Servicio	Acta de Trabajo	ES/01-1
		Programa de Auditoria Ambiental	ES/01-2
		Informe de Auditoría Ambiental	ES/01-3



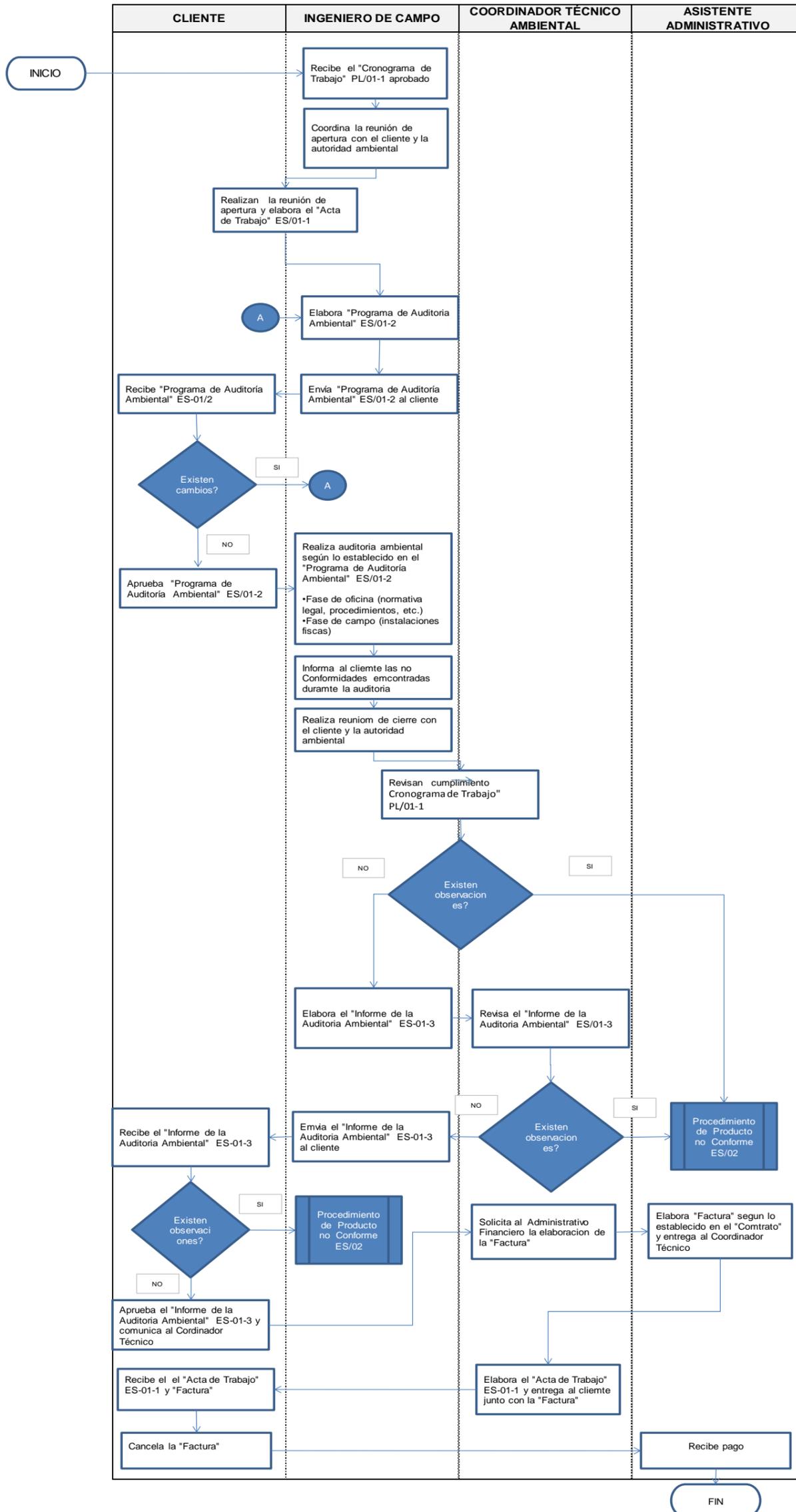
TLP = Todos los procesos

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/05 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>ÁREA TÉCNICA</b>		<b>FICHA DE PROCESO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍA AMBIENTAL</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficinas de la Empresa	Computadoras	Todo el personal	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Trabajos Validados	(N° de Proyectos aprobados en un plazo menor a 90 días/ N° total de proyectos aprobados)*100	%	Por definir	Mensual	Coordinador Técnico Ambiental	Mensual	Coordinador Técnico Ambiental
Trabajos no Conformes	(N° de Proyectos aprobados / N° total de proyectos realizados)*100	%	Por definir	Mensual	Coordinador Técnico Ambiental	Mensual	Coordinador Técnico Ambiental

		<b>MANUAL DE EJECUCION DEL SERVICIO</b>	CÓDIGO : ES/01 CLAÚSULA: 7.5 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 181 de 1
<b>ÁREA TÉCNICA</b>		<b>FLUJOGRMA DE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE AUDITORÍA AMBIENTAL</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO: HERNAN AMOROSO	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA:	



	<b>ACTA DE TRABAJO</b>	CÓDIGO : ES/01-1 PÁGINA : 1de 1
---	------------------------	------------------------------------

<b>ACTA No.</b>		<b>FECHA :</b>		<b>CÓDIGO DE PROYECTO:</b>	
-----------------	--	----------------	--	----------------------------	--

**INTEGRANTES:**

---



---



---



---

**TEMAS TRATADOS:**

---



---



---



---

TAREAS ASIGNADAS	RESPONSABLE	FECHA

**FIRMAS:**

---



---



---

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA AMBIENTAL</b>	CÓDIGO : ES/01-2 PÁGINA : 1de 1
---	--	------------------------------------

<b>ELABORADO POR:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>		<b>CODIGO DE PROYECTO:</b>	

1. **OBJETIVOS DEL PLAN AUDITORIA**
2. **CRITERIOS DE AUDITORIA**
3. **ALCANCE**
4. **LUGAR Y TIEMPO DE AUDITORIA**
5. **EQUIPO AUDITOR**
6. **SEGUIMIENTO A AUDITAR:**

ACTIVIDADES	HRS	FECHA	AUDITORES	PERSONAL AUDITADO
REUNIÓN DE APERTURA DE AUDITORÍA				
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN INICIAL				
IDENTIFICACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DE IMPACTOS AMBIENTALES				
IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES RELACIONADAS CON EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL.				
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS INDUSTRIALES (SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL)				
REVISIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN				
REVISIÓN DE PLAN DE CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS				
REVISIÓN DEL PLAN DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL				
REVISIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN				
REVISIÓN DE PLAN DE MANEJO DE DESECHOS				
REVISIÓN DE PLAN DE RELACIONES COMUNITARIAS				
REVISIÓN PLAN DE MONITOREO				

	<b>INFORME DE AUDITORÍA AMBIENTAL</b>	CÓDIGO : ES/01-3 PÁGINA : 1de 1
---	---	------------------------------------

<b>ELABORADO POR:</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>		<b>CODIGO DE PROYECTO:</b>	

## TITULO

FECHA

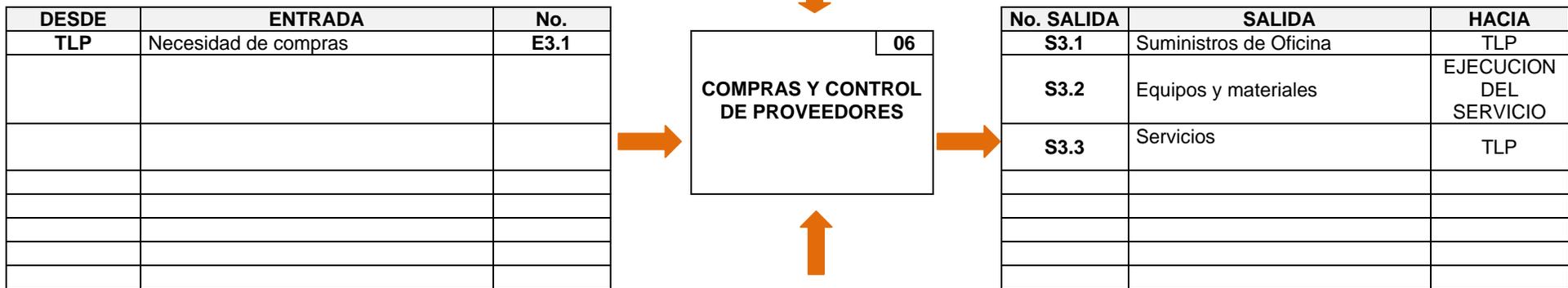
1. FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:
  
2. LUGAR DE LA AUDITORÍA:
  
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:
  
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:
  
5. CRITERIO DE AUDITORÍA:
  
6. EQUIPO AUDITOR:
  
7. PERSONAL ENTREVISTADO:
  
8. CONCLUSIONES:
  
9. RECOMENDACIONES:
  
10. ANEXOS
  
- 10.1 INFORME DE NO CONFORMIDADES.
- 10.2 LISTAS DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		CÓDIGO : PO/07 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:</b> Asegurar que los productos y servicios adquiridos estén de acuerdo a los requerimientos solicitados para garantizar la calidad del servicio.
<b>RESPONSABLE:</b> Gerente General

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
CO/01	Procedimiento de Compras y Control de Proveedores	Orden de Compra	CO/01-1
CO/02	Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores	Información de Proveedores	CO/02-1
		Selección de Proveedores	CO/02-2
		Lista de Proveedores Calificados	CO/02-3
		Evaluación al Proveedor	CO/02-4

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	CÓDIGO : PO/07 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>



TLP = Todos los procesos

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina de Gerencia General	Computadoras	Gerente General Asistente Administrativa Financiera	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Indicador de Eficiencia en Compras	(Órdenes de compra cumplidas/órdenes de compra recibidas)*100	%	Por definir	Mensual	Gerente General	Mensual	Gerente General

	<b>MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>	CÓDIGO : CO/01 CLAÚSULA: 7.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>		<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer una metodología que permita realizar en forma ordenada la gestión de compras dentro de la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las compras que se realizan en la empresa, a excepción de compras realizadas por caja chica.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. Orden de Compra:** Documento en el que se detallan los productos o servicios que la empresa va a comprar al proveedor escogido a un precio convenido. También especifica los términos de pago y de entrega.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001: 2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”
- Directorio de Proveedores Calificados CO/02-1

## 5. POLITICAS

**5.1.** Para toda compra superior a USD 100, se deben pedir 3 cotizaciones. En el caso de que esto no sea posible, se debe justificar el incumplimiento de esta política.

**5.2.** La Orden de Compra CO/01-1 debe ser llenada en su totalidad.

## 6. RESPONSABLES

- Asistente Administrativo Financiero

	<b>MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>	CÓDIGO : CO/01 CLAÚSULA: 7.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :2
<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMPRAS</b>	

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. COMPRA

7.1.1. Cuando se requiere la compra de un bien o servicio, el solicitante debe comunicarse con el Asistente Administrativo Financiero, quien procede a elaborar la Orden de Compra CO/01-1 y a realizar las cotizaciones necesarias a los proveedores, según el monto establecido.

**NOTA 1:** Cuando se tenga establecido un contrato o convenio con un proveedor, no se requiere cotizaciones.

**NOTA 2:** Si es una compra crítica el Asistente Administrativo Financiero revisa el “Directorio de Proveedores Calificados CO/02-1 para solicitar las cotizaciones.

7.1.2. La Orden de Compra CO/01-1 y las cotizaciones son entregadas al Gerente General para su aprobación.

7.1.3. El Gerente General selecciona la Cotización, aprueba la Orden de Compra CO/01-1 y devuelve al Asistente Administrativo Financiero, para que proceda a realizar la compra.

**NOTA 3:** Cuando se tenga establecido un contrato o convenio y para el pago de servicios básicos, no es necesaria la elaboración de la Orden de Compra CO/01-1.

7.1.3. El Asistente Administrativo Financiero, revisa la información y envía al proveedor.

### 7.2. RECEPCIÓN

7.2.1. Las compras son recibidas por el Asistente Administrativo Financiero. Si la recepción es satisfactoria, se aprueba la factura, caso contrario, se comunica con el proveedor para la devolución o reclamo respectivo.

## 8. REGISTROS

Orden de Compra CO/01-1

## 9. ANEXOS

No aplica

	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	CÓDIGO : CO/01-1 PÁGINA : 1 de 1
---	------------------------	-------------------------------------

FECHA:		AREA O DPTO. QUE SOLICITA:			
RESPONSABLE:		CARGO:			
<b>DESCRIPCION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO</b>					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>SOLICITADO</b>		<b>REVISADO</b>		<b>APROVADO</b>	

	<b>MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>	CÓDIGO : CO/02 CLAÚSULA: 7.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar que los proveedores de “**amoroso&ordóñez**” cumplan los términos de calidad exigidos por la empresa a través de su selección, evaluación y reevaluación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los proveedores de productos y servicios críticos:

- Servicios de Monitoreo
- Instrumentos de Medición

## 3. DEFINICIONES

No aplica

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001: 2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos”

## 5. POLÍTICAS

- La frecuencia para la evaluación a los proveedores es anual, salvo el caso en que un Proveedor haya disminuido su calificación de manera importante, y se requiera de una nueva evaluación
- Todo proveedor que suministre productos / servicios considerados críticos para la calidad del servicio, debe estar seleccionado y evaluado

	<b>MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>	CÓDIGO : CO/02 CLAÚSULA: 7.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 2 de 3
<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	

## 6. RESPONSABLES

- Gerente General
- Asistente Administrativo Financiero

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. Registro y Selección de Proveedores

7.1.1. Para iniciar el proceso de registro de proveedores, el Asistente Administrativo Financiero puede realizar su búsqueda a través de los siguientes medios:

- Proveedores tomados de la Guía telefónica.
- Proveedores Referenciados.
- Proveedores Actuales.

Con esta información se crea una base de datos.

7.1.2. A los proveedores de la base de datos, el Asistente de Administrativo Financiero envía vía mail o fax el formulario Información de Proveedores CO/02-1, para ser debidamente llenados por el proveedor y devuelto a la empresa.

**NOTA:** Este registro es realizado tanto a proveedores potenciales como a los actuales.

7.1.3. El Gerente General y el Asistente Administrativo Financiero analizan la información recibida y seleccionan a los proveedores considerando los criterios:

Esta evaluación se realiza en el registro Selección de Proveedores CO/02-2.

**NOTA:** De considerar necesario, el Gerente General realiza una visita al proveedor.

	<b>MANUAL DE COMPRAS Y CONTROL DE PROVEEDORES</b>	CÓDIGO : CO/02 CLAÚSULA: 7.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	

El Asistente Administrativo Financiero elabora la Lista de Proveedores Calificados CO/02-3 con aquellos que se encuentran en rango superior al 50%.

**NOTA:** Para el caso de proveedores únicos en el mercado, proveedores internacionales pasan directamente a la Lista de Proveedores Calificados CO/02-3 y no requieren el llenado del registro de Selección de Proveedores CO/02-2.

## 7.2. Evaluación a Proveedores

**7.2.1.** Anualmente, el Asistente Administrativo Financiero y el Gerente General evalúa los proveedores considerando los siguientes criterios:

- Calidad del Producto
- Capacidad Operativa / Calidad del Servicio

Esta evaluación se realiza en el registro Evaluación de Proveedores CO/02-4.

**NOTA:** Los factores de evaluación se determinan de acuerdo al producto o servicio.

## 8. REGISTROS

Información de Proveedores	CO/02-1
Selección de Proveedores	CO/02-2
Lista de Proveedores Calificados	CO/02-3
Evaluación al Proveedor	CO/02-4

## 9. ANEXOS

No aplica

	<b>INFORMACIÓN DE PROVEEDORES</b>	CÓDIGO : CO/02-1 PÁGINA : 1 de 1
---	---------------------------------------	-------------------------------------

DATOS GENERALES			
RAZON SOCIAL : _____			
CLASE DE EMPRESA:	INDIVIDUAL _____	PRIVADA _____	
	COMERCIAL _____	PUBLICA _____	
DOMICILIO COMERCIAL: _____			
RUC: _____			
TELEFONOS: _____			
FAX: _____			
EMAIL: _____			
CASILLA: _____			
FECHA DE INICIACION DE LAS OPERACIONES: _____			
REPRESENTANTE LEGAL: _____			
NOMRES Y APELLIDOS DEL GERENTE GENERAL: _____			
EJECUTIVO DE CUENTA O PERSONA DE CONTACTO: _____			
POLITICAS DE VENTAS ( CREDITO - CONTADO): _____			
SI OTORGA CREDITO EN QUE CONDICIONES LO HACE: _____			
INDIQUE LAS REPRESENTACIONES DE MARCAS QUE POSEE: _____			
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PRINCIPALES QUE BRINDA: _____			
GARANTIA QUE OTORGA: _____			
OPORTUNIDAD DE ENTREGA DEL PEDIDO:		UN DIA _____	DOS DIAS _____
		HORAS _____	OTROS _____
REFERENCIAS COMERCIALES			
CLIENTE	PERSONA A CONTACTAR	TELEFONO	
OTRA INFORMACIÓN QUE ESTIME IMPORTANTE:			
LA EMPRESA TIENE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:			
PERSONA QUE PROPORCIONA LA INFORMACIÓN			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA

	<h2 style="margin: 0;">SELECCIÓN DE PROVEEDORES</h2>	CÓDIGO : CO/02-2 PÁGINA : 1 de 1
---	--	-------------------------------------

**Proveedor:** 
**Contacto**

CAPACIDAD Y CONDICIONES COMERCIALES		PONDERACIÓN CATEGORÍA:		CUMPLIMIENTO			CALIFICACIÓN PONDERADA
PARÁMETRO	PONDERACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO			
		100%	75%	50%			0
							0
							0
							0
<b>SUB TOTAL</b>							<b>0</b>

CAPACIDAD OPERATIVA		PONDERACIÓN CATEGORÍA:		CUMPLIMIENTO			CALIFICACIÓN PONDERADA
PARÁMETRO	PONDERACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO			
		100%	75%	50%			0
							0
							0
							0
<b>SUB TOTAL</b>							<b>0</b>

SISTEMAS DE GESTION		PONDERACIÓN CATEGORÍA:		CUMPLIMIENTO			CALIFICACIÓN PONDERADA
PARÁMETRO	PONDERACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO			
		100%	75%	50%			0
							0
							0
							0
<b>SUB TOTAL</b>							<b>0</b>

**TOTAL** **0**

<b>RANGO PROVEEDOR:</b>	<b>BUENO</b> 100 -76%	
	<b>REGULAR</b> 75-51%	
	<b>MALO</b> < =50%	

**Elaborado Por:** 
**Revisado y Verificado Por:**

**Fecha:** 
**Fecha:**



	<h2 style="margin: 0;">EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</h2>	CÓDIGO : CO/02-4 PÁGINA : 1 de 1
---	---	-------------------------------------

Proveedor:		Contacto:	
Período Evaluado:			

CUMPLIMIENTO	PONDERACIÓN CATEGORÍA:	CUMPLIMIENTO			CALIFICACIÓN PONDERADA
		BUENO	REGULAR	MALO	
PARÁMETRO	PONDERACIÓN	100%	75%	50%	
					0
					0
					0
					0
<b>SUB TOTAL</b>					<b>0</b>

ATENCIÓN	PONDERACIÓN CATEGORÍA:	CUMPLIMIENTO			CALIFICACIÓN PONDERADA
		BUENO	REGULAR	MALO	
PARÁMETRO	PONDERACIÓN	100%	75%	50%	
					0
					0
					0
					0
<b>SUB TOTAL</b>					<b>0</b>

PRECIO	PONDERACIÓN CATEGORÍA:	CUMPLIMIENTO			CALIFICACIÓN PONDERADA
		BUENO	REGULAR	MALO	
PARÁMETRO	PONDERACIÓN	100%	75%	50%	
					0
					0
					0
					0
<b>SUB TOTAL</b>					<b>0</b>

**TOTAL** **0**

<b>RANGO PROVEEDOR:</b>	BUENO	100 -76%	
	REGULAR	75-51%	
	MALO	< =50%	

Elaborado Por:	Revisado y Verificado Por:
----------------	----------------------------

Fecha:	Fecha:
--------	--------

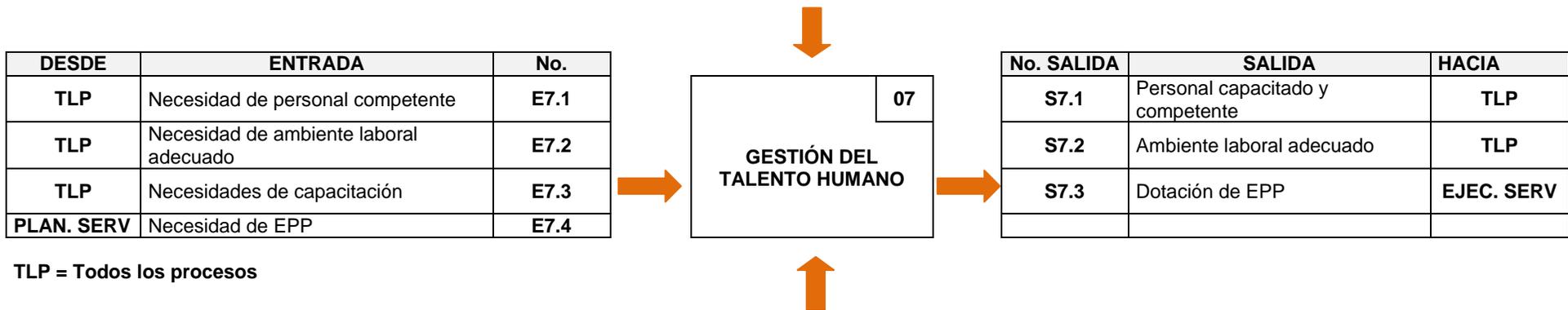
		<b>MANUAL DE PROCESO</b>		CÓDIGO : PO/08 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>			<b>FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO		REVISADO:		APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Asegurar que la empresa cuente con personal competente, para realizar sus tareas en un ambiente laboral adecuado.

**RESPONSABLE:** Gerente General

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
GH/01	Procedimiento de Selección e Inducción del Personal	Solicitud de empleo	GH/01-1
GH/02	Procedimiento para la Evaluación de la Competencia y de Desarrollo Humano	Calificación Total de la Competencia	GH/02-1
		Plan anual de Capacitación	GH/02-2
		Registro de Asistencia	GH/02-3
		Evaluación de la Capacitación	GH/02-4
GH/03	Instructivo para la selección y entrega de EPP	Selección de EPP por Cargo	GH/03-1
		Acta de Entrega-Recepción de EPP y Dotación	GH/03-2
MF/1	Manual de Funciones		

	<b>MANUAL DE PROCESO</b>	CÓDIGO : PO/08 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>



RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina de Gerencia General	Computadoras	Gerente General Coordinador Técnico Ambiental Asistente Administrativo Financiero	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Competencia de personal	Promedio de la calificación de la competencia del personal	U	Por definir	Mensual	Gerente General	Mensual	Gerente General

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## **1. OBJETIVO**

Establecer una metodología con el fin de incorporar a la empresa personal idóneo, cuya formación, conocimientos adicionales y habilidades cubran los requerimientos que el cargo lo establece, y para que los nuevos funcionarios que ingresan a la empresa reciban la información necesaria relativa a las políticas y operación de la compañía y sobre las funciones que van a desempeñar.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las áreas que presentan requerimientos de personal y para las personas que han sido seleccionadas como nuevos funcionarios de la empresa.

## **3. DEFINICIONES**

### **3.1. Selección**

Proceso básico de elección de personal, los mismos que deben presentar perfiles que se ajusten a los requerimientos establecidos para determinado cargo.

### **3.2. Inducción**

Proceso básico de conocimiento de la Empresa, con el propósito de generar compromiso en el personal nuevo, además que realice sus labores en el puesto de trabajo y se adapte a las normas y políticas de la empresa.

## **4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Manual de Funciones MF/01

Registro de Asistencia GH/02-3

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 2 de 4
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>	

## 5. POLÍTICA

No aplica

## 6. RESPONSABLES

Gerente General

Coordinador Técnico Ambiental

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. SELECCION

**7.1.1.** Cuando el Coordinador Técnico Ambiental requiera de personal, comunica al Gerente General para su aprobación.

**7.1.2** La búsqueda de candidatos se la realiza internamente o externamente, ajustándonos a los perfiles de cargo. En el caso que sea un nuevo cargo el Coordinador Técnico Ambiental debe elaborar el nuevo perfil.

**7.1.3** La selección es realizada por el Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental, quienes coordinaran las entrevistas y pruebas que consideren necesarias.

**7.1.4.** Una vez elegida la persona, se inicia el proceso de contratación de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

**7.1.5.** A toda persona que ingresa a la empresa, se solicitan los documentos básicos:

- **Copias de:** Cédula de Identidad, Libreta Militar, Certificado de Votación, Carnet del Seguro, Partida de Nacimiento, Partida de Matrimonio y Título de Educación Formal y Cursos Adicionales.
- **Original:** Hoja de Vida con fotografía actualizada.

**NOTA:** Se requiere que la documentación sea entregada al Asistente Administrativo Financiero, con el propósito de organizar las carpetas de personal.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>	

## **7.2. INDUCCION**

El programa de inducción está conformado por dos etapas:

- Inducción del primer día de trabajo
- Inducción en el puesto de trabajo

### **7.2.1. Inducción del primer día de trabajo**

- a). El primer día de trabajo, el nuevo empleado es recibido por el Coordinador Técnico Ambiental
- b). El Coordinador Técnico Ambiental o una persona asignada por él, presenta al Funcionario Nuevo a todo el personal de la empresa.
- c). El Coordinador Técnico Ambiental explica al nuevo funcionario la estructura organizacional de la empresa, le da una breve introducción sobre el Sistema de Calidad y una explicación sobre la Política y los Objetivos de Calidad. Esta inducción es anotada en el Registro de Asistencia GH/02-3

### **7.2.2. Inducción en el puesto de trabajo**

- a). El Jefe Directo indica al nuevo funcionario su lugar de trabajo, le explica y entrega una copia de la descripción de su cargo a fin de conozca sus responsabilidades.
- b). El Jefe Directo le entrega el Manual de Copias controladas disponibles para su cargo, para que lea y entienda los procedimientos de trabajo definidos. Así mismo, si es requerido, le entrega los recursos que necesita para desarrollar su trabajo. Esta inducción es anotada en el Registro de Asistencia GH/02-3
- c). Como parte de la inducción específica, el Jefe Directo puede designar una persona experimentada para que ayude al nuevo empleado durante las primeras semanas de trabajo a fin de adaptarse al grupo y metodología de trabajo.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b>	

## **8. REGISTROS**

Solicitud de empleo GH/01-1

## **9. ANEXOS**

No aplica

	<b>SOLICITUD DE PERSONAL</b>	CÓDIGO : GH/01-1 PÁGINA : 1 de 1
---	------------------------------	-------------------------------------

**TEMPORAL** \_\_\_\_\_  
**TIEMPO** \_\_\_\_\_

**FIJO** \_\_\_\_\_

SOLICITANTE:
CARGO QUE SOLICITA:
FECHA:

<b>JUSTIFICACION DEL CARGO:</b>

<b>OBSERVACIONES:</b>

SOLICITADO:	APROBADO:
FECHA:	FECHA:

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/02 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA COMPETENCIA Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

### 1. OBJETIVO

Definir una metodología para evaluar la competencia del personal que permita determinar el rendimiento del funcionario y tomar las acciones necesarias. También establecer una metodología para elaborar un plan de capacitación, controlar los eventos de capacitación y evaluar su efectividad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal que labora en “*amoroso&ordóñez*”

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001: 2008

Manual de Funciones MF/01

### 5. POLÍTICAS

La evaluación de la competencia se realiza una vez al año a funcionarios que tenga por lo mínimo 6 meses en la empresa.

Se debe actualizar las carpetas de todos los funcionarios antes de aplicar este procedimiento.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/02 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA COMPETENCIA Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	

## 6. RESPONSABLES

Gerente General

Coordinador Técnico Ambiental

Funcionarios de “*amoroso&ordóñez*”

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. COMPETENCIA

En el mes de octubre de cada año el Gerente General entrega el registro Calificación Total de la Competencia GH/02-1 y las Carpetas del Personal a su cargo al Coordinador Técnico Ambiental para cumplir con lo indicado en este procedimiento.

#### 7.1.1. EVALUACION DE LA COMPETENCIA

La competencia es evaluada a partir de aspectos importantes, que tienen gran incidencia sobre el personal de la Empresa, estos son:

- Educación
- Formación
- Habilidades
- Experiencia

#### a). Evaluación de la Educación

El Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental asigna una calificación sobre la ponderación establecida, comparando la educación establecida en el Manual de Funciones MF/01 contra la indicada en la carpeta del funcionario. La calificación asignada se registra en el formato Calificación Total de la Competencia GH/02-1.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/02 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA COMPETENCIA Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	

#### **b). Evaluación de la Formación**

El Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental recopilan los registros de Evaluación de Capacitación GH/02-4 y anota la calificación obtenida, en el formato Calificación Total de la Competencia GH/02-1.

Si en la primera evaluación de la competencia el funcionario no ha recibido capacitación, solo se tendrá en cuenta la formación descrita en la hoja de vida, el Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental asigna una calificación sobre la ponderación asignada en el Manual de Funciones MF/01. La calificación asignada se registra en el formato Calificación Total de la Competencia GH/02-1.

**NOTA:** En el caso de que el funcionario no haya recibido capacitación o entrenamiento en el período evaluado, o el Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental considere que el funcionario no requiere de capacitación o entrenamiento, la Calificación Total de la Competencia se la realiza sin tomar en cuenta el valor asignado a la Formación.

#### **c). Evaluación de Habilidades**

El Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental asigna una calificación para cada una de las habilidades a evaluar de acuerdo a la ponderación establecida en el Manual de Funciones MF/01. La calificación asignada se registra en el formato Calificación Total de la Competencia GH/02-1.

#### **d). Evaluación de Experiencia**

El Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental asigna una calificación sobre la ponderación establecida, comparando la experiencia establecida en el perfil de cargo contra la indicada en la carpeta del funcionario. La calificación asignada se registra en el formato Calificación Total de la Competencia GH/02-1.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/02 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA COMPETENCIA Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	

#### **e). Calificación total de la competencia**

La sumatoria de los resultados de las evaluaciones es la calificación total de la competencia.

De acuerdo a la calificación obtenida, el Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental recomendará la capacitación o entrenamiento requeridos por el empleado.

### **7.2. CAPACITACION**

#### **7.2.1. Elaboración del Plan de Capacitación**

**7.2.1.1.** El Coordinador Técnico Ambiental revisa el registro Evaluación Total de la Competencia GH/02-1, determina los cursos a dictarse internamente y cotiza los cursos externos requeridos. De acuerdo al presupuesto asignado, elabora el Plan Anual de Capacitación GH/02-2 y lo envía al Gerente General para su análisis y aprobación.

**7.2.1.2.** Una vez aprobado el Plan Anual de Capacitación, el Coordinador Técnico Ambiental comunica a los funcionarios, quienes deben programar sus actividades de acuerdo a lo determinado.

**NOTA:** En el caso del funcionario que no aplicó la evaluación de la competencia el Coordinador Técnico Ambiental debe revisar la Carpeta del Funcionario y compararla con el Perfil de Cargo e indicar al Gerente General las necesidades de capacitación (si lo requiere).

#### **7.2.2. Eventos de Capacitación**

##### **Capacitación Interna**

Cuando se realice Capacitación Interna se lleva un registro de la asistencia del personal que participa en la capacitación. Se utiliza el formato Registro de Asistencia GH/02-3, el cual es archivado por el Asistente Administrativo Financiero.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/02 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA COMPETENCIA Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	

### **Capacitación Externa**

Una vez que haya recibido la capacitación, el funcionario debe sacar una copia del material recibido y entregarlo al Coordinador Técnico Ambiental. Adicionalmente, debe entregar una copia del certificado del curso al Asistente Administrativo Financiero para que le incluya en la carpeta del personal correspondiente.

En el caso que un funcionario reciba una capacitación que no estaba planificada el Coordinador Técnico Ambiental debe indicar al Gerente General de este particular.

#### **7.2.3. Evaluación de la Capacitación**

Posterior a la capacitación recibida, el Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental asigna una calificación sobre la ponderación asignada en el Perfil de Cargo en el formato Evaluación de la Capacitación GH/02-4 que tiene por objeto verificar la efectividad del curso recibido, que incide en la productividad del Área y en el mejoramiento del desempeño del funcionario. Se realiza al mes de concluida la capacitación. En los casos que se considere necesario un mayor plazo para la evaluación, puede extenderse hasta un máximo de tres meses a criterio del Gerente General y/o Coordinador Técnico Ambiental

La calificación de esta evaluación se cuantifica para el resultado total aplicado en el numeral 1.2 de este procedimiento.

La Evaluación de la Capacitación GH/02-4 es archivada por el Asistente Administrativo Financiero en las carpetas del personal correspondiente.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/02 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA COMPETENCIA Y DE DESARROLLO HUMANO</b>	

#### **7.2.4. Seguimiento al “Plan Anual de Capacitación”.**

El Gerente General realiza un seguimiento al cumplimiento de los planes de capacitación. En el caso de que un evento planificado no se realice coordina con el personal involucrado para su ejecución.

Semestralmente, el Gerente General presenta un reporte relacionado al cumplimiento de los planes y de los cursos recibidos por los funcionarios.

#### **8. REGISTROS**

Calificación Total de la Competencia	GH/02-1
Plan Anual de Capacitación	GH/02-2
Registro de Asistencia	GH/02-3
Evaluación de la Capacitación	GH/02-4

#### **9. ANEXOS**

**No Aplica**

	<b>CALIFICACIÓN TOTAL DE LA COMPETENCIA</b>	CÓDIGO : GH/02-1 PÁGINA : 1 de 2
---	---	-------------------------------------

<b>ÁREA:</b>	
<b>NOMBRE EMPLEADO:</b>	
<b>CARGO DESEMPEÑADO:</b>	
<b>NOMBRE EVALUADOR:</b>	
<b>PERÍODO:</b>	<b>FECHA:</b>

ASPECTOS	PONDERACION	PUNTAJE
EDUCACIÓN		
FORMACIÓN		
HABILIDADES		
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN		
SÓLIDAS RELACIONES INTERPERSONALES		
CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS		
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y TOMAR DECISIONES		
ORIENTACIÓN A RESULTADOS		
TRABAJO EN EQUIPO		
EXPERIENCIA		
<b>TOTAL DE LA CALIFICACION DE LA COMPETENCIA</b>		

<b>CURSO QUE PUEDE DICTAR EL EMPLEADO:</b>	
<b>CURSO</b>	<b>DIRIGIDO A:</b>

*Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la “Consultora Ambiental amoroso&ordóñez” basado en ISO 9001: 2008*

	<b>CALIFICACIÓN TOTAL DE LA COMPETENCIA</b>	CÓDIGO : GH/02-1 PÁGINA : 1 de 2
---	---	-------------------------------------

<b>NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO:</b>	

<b>EMPLEADO</b>	<b>JEFE DE ÁREA</b>
FECHA:	FECHA:

	<h2 style="margin: 0;">PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN</h2>	CÓDIGO : GH/02-2 PÁGINA : 212 de 1
---	--	---------------------------------------

ÁREA: \_\_\_\_\_

AÑO: \_\_\_\_\_

FUNCIONARIO	CURSO	E	I	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Sept.		Oct.		Nov.		Nov.		Dic	
				P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	P	E	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E

E = Externo                      I= Interno  
 P = Planificado                E=Ejecutado

<b>APROBADO:</b>
<b>FECHA:</b>



	<b>EVALUACIÓN DE LA CAPACITACION</b>	CÓDIGO : GH/02-3 PÁGINA : 1 de 1
---	--------------------------------------	-------------------------------------

PERÍODO EVALUADO:	
CURSO (S):	
FUNCIONARIO:	CARGO DESEMPEÑADO:
EVALUADOR:	

**EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA**

OBJETIVOS	PONDERACION	CALIFICACION
LA CAPACITACIÓN CUMPLIÓ CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS		
LA CAPACITACIÓN RECIBIDA MEJORÓ EL DESEMPEÑO DEL PARTICIPANTE		
LA CAPACITACIÓN RECIBIDA LE PERMITE AL PARTICIPANTE TRANSMITIR SUS CONOCIMIENTOS A SUS COMPAÑEROS DE ÁREA		
LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCREMENTÓ LA MOTIVACIÓN DEL PARTICIPANTE POR SU TRABAJO		
<b>TOTAL</b>		

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/03 CLAÚSULA: 6.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN Y ENTREGA DE EPP</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. RESPONSABLES

- Coordinador Técnico Ambiental

## 2. INSTRUCTIVO

### 2.1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE EPP

El Coordinador Técnico Ambiental define el tipo de EPP requerido de acuerdo a las actividades de la empresa. Esta información se registra en Selección de EPP por Cargo GH/03-1 según se necesite.

Con la información obtenida, el Coordinador Técnico Ambiental gestiona la compra de EPP (en caso de requerirlo) según lo indicado en el Procedimiento de Compras Locales CO/01.

El Coordinador Técnico Ambiental recibe el EPP adquirido por compras y verifica el cumplimiento de las especificaciones respectivas.

### 2.2. ENTREGA DE EPPs

El Coordinador Técnico Ambiental:

- Informa y capacita al personal sobre la necesidad del uso de EPPs, su forma de utilización, su almacenamiento y mantenimiento.
- Entrega a cada usuario el EPP que le corresponde, quien en forma personal debe retirarlo y registrar su firma en el Acta de Entrega-Recepción de EPP y Dotación GH/03-2.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	CÓDIGO : GH/03 CLAÚSULA: 6.4 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 2 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN Y ENTREGA DE EPP</b>	

**NOTA:** Para entregar el EPP nuevo, se debe recibir el equipo deteriorado, con la identificación del usuario.

- Lleva un seguimiento a las necesidades de EPPs.
- Supervisa el uso adecuado de los EPPs.

### 3. REGISTROS

Selección de EPP por Cargo GH/03-1

Acta de Entrega-Recepción de EPP y Dotación GH/03-2.

### 4. ANEXOS

No aplica

	<b>SELECCIÓN DE EPP POR CARGO</b>	CÓDIGO : GH/03-1 PÁGINA : 217 de 1
---	-----------------------------------	---------------------------------------

<b>PROYECTO:</b>		<b>FECHA DE ENTREGA:</b>	
------------------	--	--------------------------	--

CARGO:	CASCO DE SEGURIDAD	GAFAS DE SEGURIDAD	CUBRECARAS PARA SALPICADURAS	PROTECTOR RESPIRATORIO PARA MANEJO DE QUÍMICOS (MASCARILLA)	FILTROS PARA PROTECCIÓN RESPIRATORIA	GUANTES PARA MANEJO DE QUÍMICOS (NITRILO)	GUANTES CONTRA AGENTES FÍSICOS O MECÁNICOS (CUERO, HILAZA)	BOTAS DE SEGURIDAD (CON PUNTA DE ACERO)	BOTAS DE CAUCHO	PROTECTORES AUDITIVOS (TAPONES U OREJERAS)	CINTURÓN DE PROTECCIÓN LUMBAR	DELANTAL DE CAUCHO	TRAJE IMPERMEABLE	CAMISAS PARA TRABAJO	PANTALONES PARA TRABAJO	OTROS (ESPECIFICAR):	OTROS (ESPECIFICAR):	OBSERVACIONES:

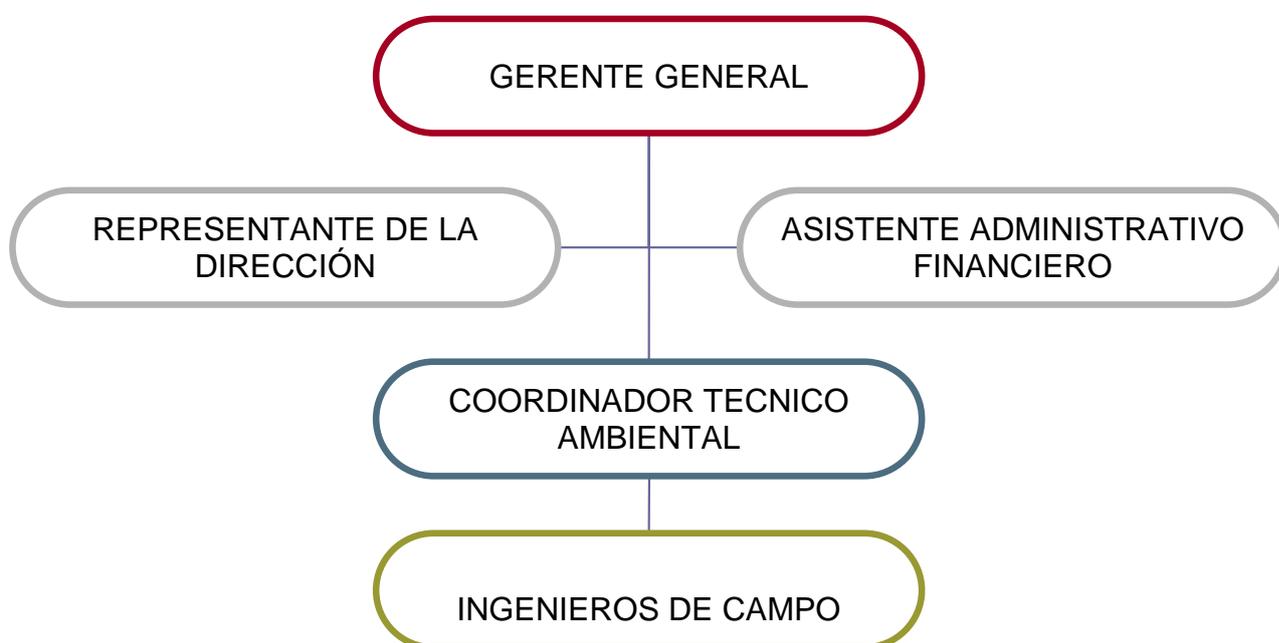
	<b>ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE EPP Y DOTACIÓN</b>	CÓDIGO : GH/03-2 PÁGINA : 1 de 1
---	--	-------------------------------------

<b>FECHA DE RECEPCIÓN:</b>	
<b>PROYECTO:</b>	
<b>NOMBRE DE PERSONA QUE RECIBE:</b>	

POR MEDIO DEL PRESENTE DECLARO Y DOY FE DE QUE HE RECIBIDO A MI ENTERA SATISFACCIÓN LOS ARTÍCULOS DE LA LISTA SEÑALADOS CON MI RÚBRICA. ASÍ MISMO ME COMPROMETO A CUIDAR Y DAR EL USO CORRECTO A DICHS ARTÍCULOS QUE ME HAN SIDO ENTREGADOS Y CONFORME SE ME HA INDICADO EN LA RESPECTIVA INDUCCIÓN.				
ARTICULO	CANTIDAD	DETALLE	FIRMA DE RECEPCIÓN	OBSERVACIONES
CASCO DE SEGURIDAD				
GAFAS DE SEGURIDAD				
CUBRECARAS PARA SALPICADURAS				
PROTECTOR RESPIRATORIO PARA MANEJO DE QUÍMICOS (MASCARILLA)				
FILTROS PARA PROTECCIÓN RESPIRATORIA				
GUANTES PARA MANEJO DE QUÍMICOS (NITRILO)				
GUANTES CONTRA AGENTES FÍSICOS O MECÁNICOS (CUERO, HILAZA)				
BOTAS DE SEGURIDAD (CON PUNTA DE ACERO)				
BOTAS DE CAUCHO				
PROTECTORES AUDITIVOS (TAPONES U OREJERAS)				
CINTURÓN DE PROTECCIÓN LUMBAR				
DELANTAL DE CAUCHO				
TRAJE IMPERMEABLE				
CAMISAS PARA TRABAJO				
PANTALONES PARA TRABAJO				
OTROS (ESPECIFICAR):				
OTROS (ESPECIFICAR):				

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

### ORGANIGRAMA



	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

**GERENTE GENERAL**

<b>CARGO:</b> GERENTE GENERAL	<b>ÁREA:</b> GERENCIA GENERAL
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> N.A.	

EDUCACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
TERCER NIVEL – GESTION AMBIENTAL	20	30
CUARTO NIVEL – ADMINIST. EMPRESAS	10	

FORMACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
MSOFFICE, INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO	10	30
CONOCIMIENTO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO	10	
BUEN MANEJO DEL IDIOMA INGLÉS.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	

HABILIDADES	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
• PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	10	30
• SÓLIDAS RELACIONES INTERPERSONALES	10	
• CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS	10	
• CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y TOMAR DECISIONES	10	
• ORIENTACIÓN A RESULTADOS	10	
• TRABAJO EN EQUIPO.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	

EXPERIENCIA	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
5 AÑOS DE EXPERIENCIA.	10	10

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
--------------	------------

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

<b>CARGO:</b> GERENTE GENERAL	<b>ÁREA:</b> GERENCIA GENERAL
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> N.A	

I. RESPONSABILIDAD BÁSICA
<b>ÁREAS DE RESULTADO CLAVE:</b> RESPONSABLE DE PLANIFICAR, CONTROLAR Y ADMINISTRAR EL NEGOCIO. ADEMÁS RESPONSABLE POR CUMPLIR PRESUPUESTO Y METAS PLANIFICADAS. Y FINALMENTE EJERCER LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE “ <i>amoroso&amp;ordoñez</i> ”.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL
<b>SUPERVISA A:</b> COORDINADOR DEMÁS FUNCIONARIOS

III. RESPONSABILIDADES
<b>ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES:</b> EJERCER LA REPRESENTACIÓN LEGAL, JUDICIAL Y EXTRA JUDICIAL DE LA COMPAÑÍA. ADMINISTRAR Y CONTROLAR EL NEGOCIO. VELAR QUE LA COMPAÑÍA CUMPLA CON TODAS LAS OBLIGACIONES LEGALES. CELEBRAR A NOMBRE DE LA COMPAÑÍA ACTOS Y CONTRATOS HASTA POR LOS MONTOS SEÑALADOS POR EL DIRECTORIO. CONTROLAR EL MANEJO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE LA EMPRESA. IMPLEMENTAR Y MANTENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 DETERMINAR, PLANIFICAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN. APROBAR Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO GENERAL DE “ <i>amoroso&amp;ordoñez</i> ”. PLANIFICAR LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE “ <i>amoroso&amp;ordoñez</i> ”

IV. AUTORIDAD	
DECISIONES TOMADAS POR SÍ MISMO Y SIN CONSULTAR	DECISIONES QUE REQUIEREN LA APROBACIÓN PREVIA DE SU JEFE
TODAS LAS DEMÁS	INVERSIONES EN BIENES DE CAPITAL
	ENDEUDAMIENTO DE LA COMPAÑÍA

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

**COORDINADOR TECNICO AMBIENTAL**

<b>CARGO:</b> COORDINADOR TECNICO AMBIENTAL	<b>ÁREA:</b> TÉCNICA
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE GENERAL	

EDUCACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
TERCER NIVEL EN GESTIÓN AMBIENTAL	30	30

FORMACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
MS OFFICE, INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO	10	30
CONOCIMIENTO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO	10	
BUEN MANEJO DEL IDIOMA INGLÉS.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	

HABILIDADES	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
• PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	8	30
• SÓLIDAS RELACIONES INTERPERSONALES	8	
• CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS	8	
• CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y TOMAR DECISIONES	8	
• ORIENTACIÓN A RESULTADOS	8	
• TRABAJO EN EQUIPO.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

EXPERIENCIA	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
3 AÑOS DE EXPERIENCIA.	10	10

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
--------------	------------

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

<b>CARGO:</b> COORDINADOR TÉCNICO AMBIENTAL	<b>ÁREA:</b> TECNICA
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> N.A.	

<b>I. RESPONSABILIDAD BÁSICA</b>
<b>ÁREAS DE RESULTADO CLAVE:</b> PLANIFICAR, ORGANIZAR Y LIDERAR LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE MANERA OPORTUNA Y CONFIABLE DESTACANDO EN SU GESTIÓN LA PROACTIVIDAD ALINEADA A LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO.

<b>II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>
<b>SUPERVISA A:</b> INGENIEROS DE CAMPO

<b>III. RESPONSABILIDADES</b>
<b>ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES:</b> MANTENER INFORMACIÓN ACTUALIZADA ACERCA DE DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA. MANTENER PERMANENTE INTERÉS POR LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS (CAPACITACIÓN) ENTRE LOS MIEMBROS DE SU EQUIPO DE TRABAJO PARA ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y SATISFACER SUS REQUERIMIENTOS. CUIDAR LOS RECURSOS DE LA COMPAÑÍA Y OPTIMIZAR SU USO, PROCURANDO ELIMINAR DESPERDICIOS. ELABORAR CRONOGRAMAS Y PRONÓSTICOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA PARA CADA TRABAJO, EN RELACIÓN A CAPACIDAD INSTALADA Y RECURSOS A SU CARGO. ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES DE LOGÍSTICA NECESARIAS PARA DISPONER DE LOS EQUIPOS EN FORMA OPORTUNA, VERIFICANDO SU ESTADO Y FUNCIONAMIENTO. AVALIZAR INFORMES DE CONTROL DE COSTOS, GASTOS. DISPONER DE LOS RECURSOS HUMANOS, DE ACUERDO A PRIORIDADES Y ESTIMULAR EL COMPROMISO DE EQUIPO. MANEJAR INFORMACIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES CON RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.

<b>IV. AUTORIDAD</b>	
<b>DECISIONES TOMADAS POR SÍ MISMO Y SIN CONSULTAR</b>	<b>DECISIONES QUE REQUIEREN LA APROBACIÓN PREVIA DE SU JEFE</b>
TODAS LAS DEMÁS	ADQUISICIONES DE MAQUINARIA O INSUMOS.
	CONTRATOS DE PERSONAL
	AUTORIZACIÓN DE VACACIONES
	CIERRE DE CONTRATOS

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

**INGENIERO DE CAMPO**

<b>CARGO:</b> INGENIERO DE CAMPO	<b>ÁREA:</b> TÉCNICA
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> COORDINADOR TEC AMB	

EDUCACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
TERCER NIVEL EN GESTIÓN AMBIENTAL	30	30

FORMACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
MS OFFICE, INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO	10	30
CONOCIMIENTO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO	10	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	

HABILIDADES	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	8	30
SÓLIDAS RELACIONES INTERPERSONALES	8	
CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS	8	
CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y TOMAR DECISIONES	8	
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	8	
TRABAJO EN EQUIPO.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

EXPERIENCIA	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
1 AÑOS DE EXPERIENCIA.	10	10

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
--------------	------------

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

<b>CARGO:</b> INGENIERO DE CAMPO	<b>ÁREA:</b> TECNICA
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> COORDONADOR TECNICO AMBIENTAL	

<b>I. RESPONSABILIDAD BÁSICA</b>
<b>ÁREAS DE RESULTADO CLAVE:</b> EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE MANERA OPORTUNA Y CONFIABLE DESTACANDO EN SU GESTIÓN LA PROACTIVIDAD ALINEADA A LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO.

<b>II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>
<b>SUPERVISA A:</b>
N.A.

<b>III. RESPONSABILIDADES</b>
<b>ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES:</b>
EJECUTAR EL SERVICIO PRESENTAR REPORTES DE AVANCE DEL PROYECTO CUIDAR LOS RECURSOS DE LA COMPAÑÍA Y OPTIMIZAR SU USO MANEJAR INFORMACIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES CON RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.

<b>IV. AUTORIDAD</b>	
<b>DECISIONES TOMADAS POR SÍ MISMO Y SIN CONSULTAR</b>	<b>DECISIONES QUE REQUIEREN LA APROBACIÓN PREVIA DE SU JEFE</b>
REPETICIÓN DE MUESTREOS	TODAS LAS DEMÁS

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

**ASISTENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

<b>CARGO:</b> ASISTENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	<b>ÁREA:</b> GERENCIA GENERAL
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE GENERAL	

EDUCACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
BACHILLER TÉCNICO – CONTABILIDAD Y AUDIRORIA	30	30

FORMACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
MSOFFICE, INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO	10	30
CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	10	
TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y ESCRITURA	10	
TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	10	
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

HABILIDADES	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
● PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	8	30
● SÓLIDAS RELACIONES INTERPERSONALES	8	
● CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS	8	
● CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y TOMAR DECISIONES	8	
● ORIENTACIÓN A RESULTADOS	8	
● TRABAJO EN EQUIPO.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

EXPERIENCIA	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
1 AÑOS DE EXPERIENCIA.	10	10

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
--------------	------------

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

<b>CARGO:</b> ASISTENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	<b>ÁREA:</b> GERENCIA GENERAL
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE GENERAL	

<b>I. RESPONSABILIDAD BÁSICA</b>
<b>ÁREAS DE RESULTADO CLAVE:</b> DAR APOYO A LA GERENCIA GENERAL EN LA GESTIÓN OPERATIVA DIARIA Y EN LA COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y REALIZAR ACTIVIDADES Y LABORES ADMINISTRATIVAS DE MEDIANA COMPLEJIDAD REQUERIDAS POR LA GERENCIA GENERAL Y OTROS DEPARTAMENTOS.

<b>II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>
<b>SUPERVISA A:</b>
N.A.

<b>III. RESPONSABILIDADES</b>
<b>ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES:</b>
EMITIR FACTURACIÓN AUTORIZADA PREVIAMENTE POR LA GERENCIA GENERAL. REPORTAR ESTADO DE FACTURACIÓN EMITIDA Y DE INGRESOS EFECTIVOS. ASISTIR A LA GERENCIA GENERAL EN LO REFERENTE A ORGANIZACIÓN DE AGENDA, REUNIONES, COMITÉS, VIAJES, PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS Y PRESENTACIONES, FILTRADO DE VISITAS, LLAMADAS Y CORRESPONDENCIA TOMAR NOTAS Y ASISTIR A LA GERENCIA GENERAL EN DIRECTORIO Y OTROS EVENTOS RELEVANTES. ORGANIZAR Y MANTENER ACTUALIZADO EL ARCHIVO DE GERENCIA GENERAL, INFORMACIÓN GERENCIAL Y DE REUNIONES DE DIRECTORIO CON LA DEBIDA CONFIDENCIALIDAD. REALIZAR VARIAS TAREAS DE APOYO COMO ENVÍO DE FAX, LLAMADAS TELEFÓNICAS Y CONCERTACIÓN DE CITAS. ORGANIZAR Y MANEJAR EL ARCHIVO PERSONAL DEL GERENTE GENERAL. MANEJAR CUENTA BANCOS E INVERSIONES CONSIDERANDO FLUJO DE CAJA. ASEGURAR EL ENVÍO OPORTUNO DE DOCUMENTOS Y MONITOREAR LA RECEPCIÓN Y RESPUESTA. COORDINAR CAJA CHICA

<b>IV. AUTORIDAD</b>	
<b>DECISIONES TOMADAS POR SÍ MISMO Y SIN CONSULTAR</b>	<b>DECISIONES QUE REQUIEREN LA APROBACIÓN PREVIA DE SU JEFE</b>
	TODAS

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

<b>CARGO:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	<b>ÁREA:</b> GERENCIA GENERAL
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE GENERAL	

EDUCACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
TERCER NIVEL –CUALQUIER RAMO	20	30
CUARTO NIVEL – SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	10	

FORMACIÓN	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9000.	10	30
CONTROL DE PROCESOS.	10	
ESTADÍSTICA BÁSICA.	10	
DOMINIO DE MICROSOFT OFFICE Y SUS HERRAMIENTAS.	10	
AUDITOR LÍDER EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	10	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	

HABILIDADES	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
• PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	10	30
• SÓLIDAS RELACIONES INTERPERSONALES	10	
• CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS	10	
• CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y TOMAR DECISIONES	10	
• ORIENTACIÓN A RESULTADOS	10	
• TRABAJO EN EQUIPO.	10	
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	

EXPERIENCIA	PUNTAJE MAX.	PONDERACION
3 AÑOS DE EXPERIENCIA.	10	10

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
--------------	------------

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	CÓDIGO : MF/01 CLAÚSULA: 6.2 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:

<b>CARGO:</b> REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	<b>ÁREA:</b> GERENCIA GENERAL
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO:</b> GERENTE GENERAL	

I. RESPONSABILIDAD BÁSICA
<b>ÁREAS DE RESULTADO CLAVE:</b> ASEGURAR QUE SE ESTABLECEN, IMPLEMENTAN Y MANTIENEN LOS PROCESOS NECESARIOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

II. RELACIÓN ORGANIZACIONAL
<b>SUPERVISA A:</b>
N.A.

III. RESPONSABILIDADES
<b>ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES:</b> ASEGURAR QUE SE PROMUEVA LA TOMA DE CONCIENCIA DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN. GARANTIZAR QUE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 SE IMPLEMENTEN Y MANTENGAN ACTUALIZADOS. INFORMAR PERIÓDICAMENTE AL COMITÉ DE CALIDAD SOBRE EL ESTADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE CUALQUIER NECESIDAD DE MEJORA.

IV. AUTORIDAD	
<b>DECISIONES TOMADAS POR SÍ MISMO Y SIN CONSULTAR</b>	<b>DECISIONES QUE REQUIEREN LA APROBACIÓN PREVIA DE SU JEFE</b>
TODAS LAS DEMÁS	MODIFICACIONES AL SGC
	EJECUCION DE AUDITORIAS EXTERNAS

	<b>MANUAL DE PROCESO</b>		CÓDIGO : PO/09 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
	<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>FICHA DE PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE</b>
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Establecer mecanismos para la comunicación con el cliente incluyendo los reclamos y las consultas y su grado de satisfacción del servicio recibido.

**RESPONSABLE:** Gerente General

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
AC/01	Procedimiento de atención de reclamos y satisfacción del cliente	Registro de Reclamos de Cliente	AC/01-1
		Encuesta de Satisfacción del Cliente	AC/01-2

DESDE	ENTRADA	No.
CLIENTE	Informe sobre encuestas de satisfacción al cliente	E8.1
CLIENTE	Reclamos	E8.2
CLIENTE	Consultas	E8.1



No. SALIDA	SALIDA	HACIA
S8.1	Índice de Satisfacción del Cliente	EVALUACION GERENCIAL
S8.2	Índice de Reclamos de Clientes	EVALUACION GERENCIAL
S8.3	Consultas atendidas	CLIENTE

TLP = Todos los procesos

	<b>MANUAL DE PROCESO</b>	CÓDIGO : PO/09 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2
<b>GERENCIA GENERAL</b>		<b>FICHA DE PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE</b>

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina de Gerencia General	Computadoras	Todo el personal.	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Nivel de Quejas y Reclamos	Número de quejas y reclamos recibidos al mes	U	Por definir	Mensual	Gerente General	Mensual	Gerente General

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	CÓDIGO : AC/01 CLAÚSULA: 8.2.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

### 1. OBJETIVO

Definir las actividades para la atención de reclamos y la medición de la satisfacción del cliente

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los clientes de “**amoroso&ordoñez**”

### 3. DEFINICIONES

No Aplica

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica

### 5. POLÍTICA

No aplica

### 6. RESPONSABLES

Gerente General

Coordinador Técnico Ambiental

### 7. PROCEDIMIENTO

#### 7.1. ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES

El personal de “**amoroso&ordoñez**” que recepte cualquier reclamo registra el reclamo en el “Registro de Reclamos de Cliente” (AC/01-1) y se lo entrega al Coordinador Técnico Ambiental.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	CÓDIGO : AC/01 CLAÚSULA: 8.2.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

El Coordinador Técnico Ambiental asigna a la persona responsable de resolver el reclamo. El Responsable establece las causas y las acciones de solución, registrándolo en el “Registro de Reclamos de Cliente” (AC/01-1)

Una vez cumplidas las acciones de solución, el Coordinador Técnico Ambiental coordina el seguimiento y cierre del reclamo.

El Gerente General realiza el contacto con el cliente para conocer su grado de satisfacción sobre la solución al reclamo presentado y según lo constatado, llena la sección correspondiente del “Registro de Reclamos de Cliente” (AC/01-1) y procede al cierre respectivo.

## 7.2. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Asistente Administrativa, organiza la realización de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente” (AC/01-2), su recolección y tabulación, 30 días calendario después de entregado el Informe de Auditoría Ambiental (ES/01-3).

**NOTA:** La realización de la encuesta puede ser realizada vía telefónica, personal o por correo electrónico.

Mensualmente, la Asistente Administrativa presenta los resultados de las encuestas a Gerencia General para su revisión y análisis.

	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	CÓDIGO : AC/01 CLAÚSULA: 8.2.1 REVISIÓN : 0 PÁGINA : 234 de 198
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	

## **8. REGISTROS**

Registro de Reclamos de Cliente	AC/01-1
Encuesta de Satisfacción del Cliente	AC/01-2

## **9. ANEXOS**

No aplica

	<b>REGISTRO DE RECLAMOS DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO : AC/01-1 PÁGINA : 1 de 1
---	---	-------------------------------------

**1. PARA RECEPCIÓN DE RECLAMO:**

<b>FECHA DE RECLAMO:</b>	<b>CLIENTE:</b>
<b>PERSONA QUE FORMULA EL RECLAMO:</b>	
<b>TELÉFONO:</b>	<b>CIUDAD:</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO:</b>	
<b>PERSONA QUE RECIBIÓ EL RECLAMO EN “amoroso&amp;ordóñez”:</b>	

**2. CAUSAS PARA EL RECLAMO:**

--

**3. ACCIONES DE SOLUCIÓN:**

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>

**4. SEGUIMIENTO Y CIERRE DE RECLAMO**

<b>PERSONA CONTACTADA:</b>		
<b>¿EL RECLAMO FUE SOLUCIONADO?</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>OBSERVACIONES:</b>		

<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y CIERRE</b>	<b>FECHA</b>

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO : AC/01-2 PÁGINA :
---	---	------------------------------

EMPRESA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE: \_\_\_\_\_ CIUDAD: \_\_\_\_\_

POR FAVOR SEÑALE SU RESPUESTA, DE ACUERDO A:

RESPUESTA	SIGLA
EXCELENTE	E
MUY BUENO(A)	MB
BUENO(A)	B
REGULAR	R
MALO(A)	M

- |   | E                     | MB                    | B                     | R                     | M                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. LA CALIDAD DEL SERVICIO ES:  | <input type="radio"/> |
| 2. EL TIEMPO DE ENTREGA CUMPLE CON LO ESTABLECIDO:  | <input type="radio"/> |
| 3. LA PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO FINAL ES:  | <input type="radio"/> |
| 4. COMO CONSIDERA EL SERVICIO Y LA CORDIALIDAD DE LOS TÉCNICOS DE CAMPO:                  | <input type="radio"/> |
| 5. COMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA LA PERSONA DE CONTACTO EN “AMOROSO&ORDOÑEZ” : | <input type="radio"/> |
| 6. COMO CONSIDERA LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL DE “AMOROSO&ORDOÑEZ”:             | <input type="radio"/> |
| 7. COMO CONSIDERA EL MANEJO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y/O ELEMENTOS ENTREGADOS:   | <input type="radio"/> |
| 8. EL TIEMPO DE ENTREGA DE LA COTIZACIÓN ES:  | <input type="radio"/> |
| 9. EL TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN A SUS REQUERIMIENTOS ES:                             | <input type="radio"/> |

<b>OBSERVACIONES:</b>

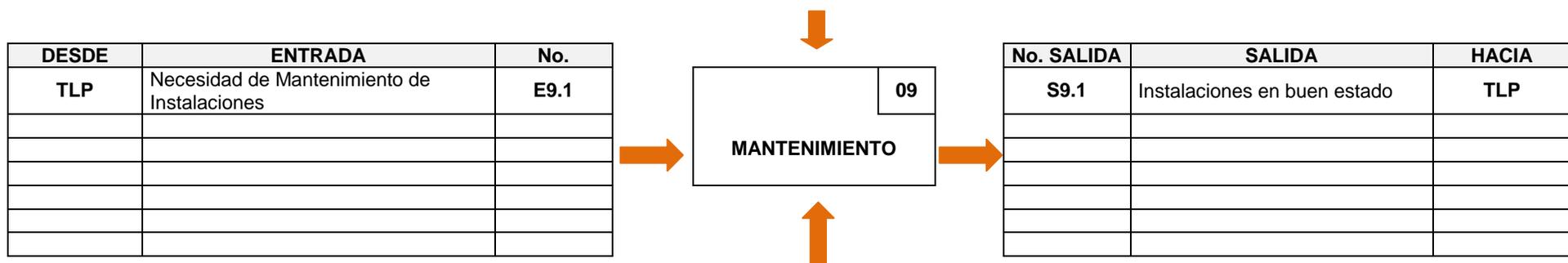
**GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION. PARA NOSOTROS SU OPINION ES MUY VALIOSA Y NOS AYUDA A MEJORAR NUESTRA ATENCION.**

		<b>MANUAL DE PROCESO</b>		CÓDIGO : PO/10 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 1 de 2	
<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>			<b>FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES</b>		
ELABORADO: HERNAN AMOROSO		REVISADO:		APROBADO:	
FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011		FECHA: JUNIO 2011	

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** Establecer una metodología para realizar el mantenimiento de las instalaciones.

**RESPONSABLE:** Gerente General

CONTROLES			
CODIGO	DOCUMENTOS	REGISTROS	CODIGO
MT/01	Instructivo de Mantenimiento de Instalaciones	Plan de Mantenimiento Preventivo de Instalaciones	MT/01-1



TLP = Todos los procesos

	<b>MANUAL DE PROCESO</b>	CÓDIGO : PO/10 CLAUSULA: 4.1 REVISIÓN: 0 PÁGINA : 2 de 2
	<b>FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<b>FICHA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES</b>

RECURSOS			
FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina de Gerencia General	Computadoras	Coordinador Técnico Ambiental Asistente Administrativo Financiero	Presupuesto Anual

INDICADOR			ESTANDAR	FREC. DE MEDICIÓN	RESP. MEDICIÓN	FREC. A. DATOS	RESP. PROCESO
NOMBRE	FORMULA	UNIDAD					
Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo	$(N^{\circ} \text{ actividades realizadas} / \text{total de actividades programadas}) * 100$	%	Por definir	Semestral	Gerente General	Semestral	Gerente General

	<b>MANUAL DE MANTENIMIENTO</b>	CÓDIGO : MT/01 CLAÚSULA: 6.3 REVISIÓN : 0 PÁGINA :
<b>FINANCIERO ADMINSITRATIVO</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES</b>	
ELABORADO: HERNAN AMOROSO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011	FECHA: JUNIO 2011

## 1. RESPONSABLES

- Coordinador Técnico Ambiental

## 2. INSTRUCTIVO

Anualmente, el Coordinador Técnico Ambiental organiza la realización de inspecciones a las oficinas.

Finalizada la inspección, el Coordinador Técnico Ambiental con el responsable asignado establecen las acciones requeridas y se coordina su seguimiento.

Los mantenimientos preventivos de las instalaciones se realizan de acuerdo al Plan de Mantenimiento Preventivo de Instalaciones (MT/01-1).

## 3. REGISTROS

Plan de Mantenimiento Preventivo de Instalaciones (MT/01-1)

## 4. ANEXOS

No aplica

	<b>PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LAS INSTALACIONES</b>	CÓDIGO : MT/01-1 PÁGINA : 240 de 1
---	--	---------------------------------------

ACTIVIDAD	INTERVALO DE TIEMPO	RESPONSABLE		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	OBSEVACIONES:
			P													
			E													
			P													
			E													
			P													
			E													
			P													
			E													
			P													
			E													

ELABORADO POR:
FECHA: