

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales



UNIVERSIDAD TECNICA 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: AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD DE CONGEMINPA CIA. LTDA. ENTIDAD DE
SEGUIMIENTO AMBIENTAL**

AUTOR:

ING. AUGUSTO PATRICIO YANANGOMEZ YANANGOMEZ

DIRECTOR

DRA. MARTA MONTANEZ

Loja, 2011

CERTIFICACIÓN

MSC

MARTA MONTAÑEZ ENTRENAS

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación, realizado por el o la estudiante AUGUSTO PATRICIO YANANGOMEZ YANANGOMEZ, 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.

HUELVA, 12 DE JULIO DE 2011.



MSC MARTA MONTAÑEZ ENTRENAS

ACTA DE DECLARACION Y CESION DE DERECHOS DEL AUTOR

Yo, **AUGUSTO PATRICIO YANANGOMEZ YANANGOMEZ**, 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. Augusto Patricio Yanangomez

CI: 1103706295

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

Augusto Patricio Yanangomez Yanangomez

DEDICATORIA

Los esfuerzos sumados para realizar el presente trabajo quiero dedicarlos enteramente a mí querida y adorada familia, compañeros y amigos quienes de una u otra manera me ayudaron para sobrellevar las dificultades encontradas en las diferentes fases de la maestría como de la presente tesis.

AGRADECIMIENTOS

Quiero comenzar agradeciendo a la Universidad Técnica Particular de Loja y a la Universidad de Huelva, por la oportunidad, que una vez más me brindan, para poder seguir desarrollándome académicamente. Así mismo me gustaría, mostrar mi reconocimiento al Msc. Pablo Acosta Morales, Gerente General de Congeminpa Cía. Ltda. por la apertura, apoyo y confianza total brindada para poder realizar el presente trabajo dentro de su organización.

INDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCION	11
2. JUSTIFICACION	14
3. OBJETIVOS	16
3.1. GENERAL	16
3.2. ESPECIFICOS	16
4. MARCO TEORICO	17
4.1. CALIDAD	17
4.1.1. SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD:	17
4.1.2. IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD	17
4.1.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	18
4.1.4. CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD	19
4.1.6. ALCANCE DE LA CERTIFICACION	19
4.1.7. AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	21
4.2. DIRECTRICES PARA LAS AUDITORIAS DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD Y/O AMBIENTAL	21
4.3. AUDITORIAS INTERNAS	23
4.3.1. PROPOSITO Y ALCANCE DE AUDITORIAS INTERNAS	23
4.3.2. LOS PASOS PARA LA REALIZACION EFECTIVA DE AUDITORIAS ISO 9001:2008	23
4.3.3. CHEQUEO Y AUDITORIA ISO 19011:2002	24
4.3.4. DISPOSICIONES PLANIFICADAS	25
4.3.5. OBJETIVO DE LA AUDITORIA	25
4.3.6. GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA	26
4.3.7. RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	27
4.3.8. ACTIVIDADES BASICAS DE LA AUDITORIA DE SISTEMAS	27
5. AREA DE ESTUDIO	29
5.1. DESCRIPCION GENERAL DE CONGEMINPA CIA. LTDA.	29
5.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICABLES	30
5.2.1. Estudios de Impacto Ambiental	30
5.2.2. Tratamiento de Suelos Contaminados	30
5.2.3. Tratamiento de Aguas Contaminadas	31
5.2.4. Limpieza de derrames y Biorremediación	31
5.2.5. Planes de Contingencia	31
5.2.6. Topografía Especializada	32
5.3. ORGANIZACION	32
5.3.1. SERVICIOS DE APOYO CORPORATIVO	32

5.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CONGEMINPA CIA. LTDA. ENTIDAD DE SEGUIMIENTO	33
5.5. REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD DE CONGEMINPA	33
5.5.1. POLITICA DE CALIDAD	34
5.5.2. OBJETIVOS DE CALIDAD	34
5.5.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	35
5.5.4. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	35
5.5.5. EXCLUSIONES	38
5.5.6. DIAGRAMA DE PROCESOS	39
5.5.7. FICHAS DE PROCESOS	39
6. METODOLOGIA	40
6.1. HIPOTESIS	40
6.2. DESCRIPCION METODOLOGICA	40
6.2.1. OBJETIVO	41
6.2.2. ALCANCE	42
6.2.3. CRITERIOS DE AUDITORIA	42
6.2.1. EXCLUSIONES	42
6.2.2. REVISION DE DOCUMENTACION	42
6.2.2. PLAN DE AUDITORIA	43
6.2.3. INICIO DE AUDITORIA	43
6.2.4. CIERRE DE AUDITORIA	44
7. RESULTADO Y DISCUSION	46
7.1. REVISION DE HALLAZGOS	47
7.1.1. PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD 4.1 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4	47
7.1.2. PROCESO GESTION DE LA DIRECCION 5.1 5.2 5.3 5.4 5.6	48
7.1.3. OBJETIVOS DE CALIDAD	48
7.1.4. PROCESO RECURSOS HUMANOS 6.1 6.2 6.4	49
7.1.5. PROCESO SISTEMAS DE MANTENIMIENTO 6.3	49
7.1.6. PROCESO PLANIFICACION 7.1 7.2	49
7.1.7. PROCESO COMPRAS 7.4	50
7.1.8. PROCESO EJECUCION 7.5 7.6 8.3 8.2.3 8.2.4	50
7.1.9. PROCESO ADMINISTRACION Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESITON DE LA CALIDAD 8.1 8.2.2 8.2.4 8.4 8.5 8.5.2 8.5.3	51
7.1.9.1. AUDITORIA INTERNA	51
7.1.9.2. SATISFACCION DEL CLIENTE 8.2.1	51
7.1.9.3. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 8.5.2 8.5.3	52
7.2. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:	52
7.3. DEBILIDADES	52
7.4. ASPECTOS RELEVANTES	52
7.5. ASPECTOS POR MEJORAR	53
7.6. OBSERVACIONES	53
7.7. NO CONFORMIDADES	53

8. CONCLUSIONES	56
9. RECOMENDACIONES	58
10. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	59
11. GLOSARIO	61
12. ANEXOS	66
12.1. ANEXO 1: PLAN DE AUDITORIA	66
12.2. ANEXO 2: NOTIFICACION DE ASIGNACION	67
12.3. ANEXO 3: RESUMEN DE NOTAS DE NO CONFORMIDAD	68
12.4. ANEXO 4: INFORME DE AUDITORIA	69
12.5. ANEXO 5: REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL PARTICIPANTE EN LA AUDITORIA INTERNA.	72
12.6. ANEXO 6: REPROGRAMACION DE ACTIVIDADES PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO DE TESIS.	73
12.7. ANEXO 7: LISTA DE VERIFICACION	74
12.8. ANEXO 8: OFICIO DE AUTORIZACION POR PARTE DE CONGEMINPA CIA. LTDA.	99
12.9. ANEXO 9: CERTIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE CONGEMINPA CIA. LTDA.	100
13. INDICE DE FIGURAS	
FIGURA 1. ORGANIGRAMA DE CONGEMINPA CIA. LTDA. E.S.	33
FIGURA 2. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE CONGEMINPA CIA. LTDA.	34
FIGURA 3. DIAGRAMA DE PROCESOS	39
FIGURA 4. PROCESO DE RECOPIACION DE INFORMACION	45
14. INDICE DE CUADROS	
CUADRO 1. MATRIZ DE INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	35
CUADRO 2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y DE GESTION, INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, REGISTROS, FICHAS DEL SISTE_ MA DE GESTION DE CALIDAD DE CONGEMINPA CIA. LTDA.	36

RESUMEN (ABSTRACT)

En las siguientes páginas se presenta una breve descripción de los diferentes componentes y elementos analizados y utilizados para la ejecución de la presente auditoría interna en Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental.

El presente estudio se basa, en un proceso de Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental con alcance a los procesos de Planificación y Ejecución de Servicios, justificando las exclusiones para los apartados de la Norma ISO 9001:2008, 7.3. y 7.5.2. sistema de gestión que se encuentra implementado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y certificado por la Empresa Suiza SGS.

Describiendo en primer lugar los antecedentes del trabajo y su importancia en la introducción. Se realiza una breve recopilación de información bibliográfica que servirá de base para realizar el mencionado proyecto de tesis. En la revisión y análisis del área de estudio se describe brevemente la estructura y los servicios que presta la organización, así como, la revisión de la documentación relacionada con la política de calidad, el manual del sistema de gestión, diagrama de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, fichas y registros.

En la metodología se describirán los recursos y técnicas que se usaron para la ejecución de la auditoría interna, siendo uno de los elementos fundamentales para la ejecución de la Auditoría la Norma ISO 19011:2002, la misma que proporciona orientación relativa a las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental, complementado con los elementos y documentos que se usaron en la metodología, se describen también la elaboración de los planes, programas de auditoría y listas de verificación, los mismos que se los puede revisar en los ANEXOS.

Finalmente se presentan los resultados que están basados en el informe de auditoría, así como las conclusiones, recomendaciones, glosario de términos utilizado y la bibliografía consultada.

1. INTRODUCCION

En los últimos años, la necesidad de las empresas por mejorar la producción, proteger el medio ambiente y la seguridad & salud de los trabajadores ha llevado a implementar un proceso de cambio al interior de las organizaciones dejando de lado los modelos tradicionales por los innovadores. El boom de la calidad total ha despertado un marcado interés entre los empresarios y gerentes, así como en un sinnúmero de clientes que han solicitado la garantía del producto o servicio prestado a través de una certificación de un sistema de calidad.

Pero la calidad total no termina con la implementación y certificación de los sistemas de gestión, la continua evolución de los procesos, que tienen que ser evaluados periódicamente, es así que las auditorías se convierten en una herramienta de gestión para alcanzar los objetivos propuestos en la política de una organización para la gestión de la calidad.

Congeminpa Cía. Ltda. es una empresa de prestación de servicios ambientales, misma que cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 con alcance a los Procesos de Planificación y Ejecución para la evaluación y seguimiento ambiental en diversos sectores productivos dentro del Distrito Metropolitano de Quito, sistema de gestión que es certificado por la empresa Suiza SGS.

Con el presente trabajo se pretende contribuir a la organización a la auto declaración de conformidad con la gestión de la calidad así como determinar fortalezas, debilidades oportunidades de mejora.

Previo a la gestión de un plan de auditoría interna se procederá a revisar la familia de las Normas ISO 9000:2005, la cual describe los fundamentos del sistema de gestión de calidad y especifica la terminología del sistema de gestión de calidad, la Norma ISO 9001:2008, la cual especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables para toda organización, la NORMA ISO 9004:2005, la cual proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de calidad y la NORMA 19011:2002, proporciona orientación relativa a las auditorías del sistema de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Así el proyecto de titulación propuesto, describe brevemente el diagnóstico de la situación actual de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental previo a la definición de los criterios de la auditoría, mediante la revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad como el Manual del Sistema de Gestión, Política de la Empresa, objetivos de calidad, procedimientos, planes, programas e instructivos de trabajo, etc.

El proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa se desarrollará de acuerdo al procedimiento de auditorías internas guardando concordancia con todo el sistema de la organización y de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, verificando las evidencias objetivas de la documentación del sistema con las normas de referencia, la realización de las actividades de acuerdo al contenido de los documentos y normas, que la efectividad del sistema se encuentre diseñado e implementado para el cumplimiento de los objetivos y requerimientos del cliente.

La forma de llevar a cabo la auditoría interna del sistema de gestión, se iniciará definiendo cada una de las diferentes etapas de los procesos, es decir, para este proceso se identifican las entradas, salidas, recursos y controles además de los requisitos del sistema de calidad que son aplicables y relacionados con la gestión de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental y sobre ellos se realizan las actividades de la auditoría.

La ejecución de la auditoría consistirá en entrevistas del equipo auditor con miembros de cada área auditada, en la que se debe verificar la eficacia del sistema de la empresa.

Dentro del proceso de auditoría interna también se pretende establecer las causas de las potenciales no conformidades a través de un seguimiento puntual a las observaciones, y los hallazgos, no conformidades menores y mayores que han sido detectadas en los informes de auditorías internas, auditorías de seguimiento realizadas anteriormente en la empresa y que por diferentes razones no fueron corregidas.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Posterior a la auditoria, se realizara un informe en el cual se recogerá el contenido de la auditoria que se preparara, resumiendo las evidencias objetivas aportadas por el equipo auditor, así mismo se incluirá las recomendaciones para subsanar las carencias o desviaciones detectadas para luego ser entregado el informe al representante de la alta dirección.

Como consecuencia de las no conformidades detectadas en la auditoria, para cada una de ellas se emitirá una solicitud de acciones correctiva, el mismo que será entregado al responsable del área donde se detecto la no conformidad.

2. JUSTIFICACION

Los Sistemas de Gestión de Calidad implementados y certificados bajo la Norma ISO 9001:2008, requieren auditorias como medio para establecer la efectividad del sistema de calidad y los organismos de certificación las utilizan para determinar si tales sistemas cumplen los criterios de la certificación en ISO 9000. Por lo tanto se ha creído conveniente y oportuno la ejecución de la presente auditoria a los procesos de Planificación y Ejecución de Servicios de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental.

La presente auditoria de primera parte, no se basa en encontrar la mayor cantidad de no conformidades o fallos, sino mas bien, busca reunir hechos y luego valorar la efectividad del Sistema de Gestión implementado. La auditoria se basa según los estándares que la organización se ha comprometido a cumplir y tomando las respectivas exclusiones, las mismas que se encuentran justificadas en su Manual de Gestión.

Vale incorporar al presente análisis, experiencias valederas que han justificado la elección y ejecución del presente trabajo, como las vividas del otro lado del auditor, o sea del auditado.

En las diferentes empresas en las que he tenido el honor de prestar mis servicios se ha manejado los Sistemas de Gestión de Calidad en algunas certificadas para 14001:2004 Gestión Ambiental y para Prevención de Riesgos Laborales OHSAS 18001:2007, es decir la implementación de los Sistemas de Gestión Integrados. Organizaciones en las cuales se ha partido desde cero, pasando por la implementación, certificación y recertificación, en todos estos procesos se vivieron experiencias enriquecedoras durante las auditorias de internas, amigables, pre-certificación, certificación, seguimiento y recertificación.

Pero durante este relativo éxito alcanzado, digo relativo, en virtud de que, durante la ejecución y en el cierre de las auditorias, siempre se nos pasaba por la mente a todo el grupo de auditados (contactados) de que tuvimos suerte de que no fueran analizadas nuestras debilidades, y en algunos casos estaba relacionado con los procesos de gestión o apoyo, dígame procesos relacionados a compras, recursos humanos, mantenimiento, etc.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Pues bien, este fue uno de los motivos fundamentales para desarrollar una auditoría integral a un sistema de gestión de calidad, es decir no solo tomar en cuenta los procesos operativos que por lo general van alineados a lo que requiere el sistema de gestión en virtud de que también son requerimientos del cliente, sino también los procesos de gestión o apoyo.

3. OBJETIVOS

3.1. GENERAL:

- Ejecución de la Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental.

3.2. ESPECIFICOS:

- Determinación del grado de conformidad del sistema de gestión de calidad de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental con los criterios de la auditoría.
- La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios o contractuales.
- Contribuir con la ejecución de la auditoría de primera parte a la auto declaración de conformidad de la organización.
- Preparar a la organización para la auditoría de seguimiento.

4. MARCO TEORICO

4.1. CALIDAD

La calidad es un término que hoy en día encontramos en multitud de contextos y con el cual se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos.

- Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad. (Universidad Técnica Particular de Loja – Universidad de Huelva, Modulo 2, 2009).

4.1.1. SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. (ISO 9000:2005).

4.1.2. IMPLANTACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

La implantación de un Sistema de Calidad en una empresa, uno de los objetivos estratégicamente más importantes para alcanzar y refrendar la competitividad, es a

la vez uno de los proyectos más complicados, completos y largos que se pueden emprender.

Ante todo, se tratará de adoptar la filosofía de Calidad Total, es decir controlar todos los procesos de la empresa, involucrar a todo el personal primando los aspectos humanos por encima de todo y aplicar una metodología que se ajuste a los requisitos de las normas existentes, con el objeto de satisfacer plenamente al cliente.

De este modo e indirectamente, se conseguirá mejorar la competitividad, aumentar la cuota de mercado, reducir costes (al primar la prevención de errores) y disponer de un grupo de trabajo eficaz y satisfecho en el que no haya lugar para la improvisación.

Este sistema no solo se implantará, sino que se mantendrá y revisará periódicamente en un continuo esfuerzo por mejorar.

Para implantar el sistema será necesario que la dirección de la empresa tome la correspondiente decisión, de forma unánime y firme, decisión que deberá incluir la motivación y entrenamiento de todo el personal para asegurar el éxito del proyecto. (CUATRECASAS, L. 2001).

4.1.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Tanto en lo conceptual como en la aplicación práctica de la auditoria debemos saber diferenciar entre el alcance la Norma ISO 9001:2008 y el alcance de la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Es decir, no se debería confundir con el alcance del SGC, el cual es un término que se utiliza comúnmente para describir los procesos, los productos (y/o servicios) y los sitios, departamentos, divisiones, etc. a los cuales la organización aplica un SGC formal. (Nota esto no necesariamente incluye todos los procesos, productos, sitios, departamentos o divisiones etc. de la organización)

El alcance del SGC se debería basar en la naturaleza de los productos de la organización y sus procesos de realización, el resultado de la evaluación del riesgo, las consideraciones comerciales y contractuales, y los requisitos reglamentarios y legales.

Aunque ISO 9001:2008 es genérica y se aplica a todas las organizaciones (independientemente de su tipo, tamaño o categoría de producto), en algunas circunstancias algunas organizaciones pueden excluir el cumplimiento de algunos requisitos específicos de la cláusula 7, aunque se les permite declarar la conformidad con la norma.

Esto se debe a que se ha reconocido que no todos los requisitos de esta cláusula de la norma son pertinentes a todas las organizaciones. ISO 9001:2008 por si sola permite tales situaciones, a través de la cláusula 1.2, Aplicación. (ISO 9001 PLUS ESPANOL).

4.1.4. CERTIFICACION DE SISTEMAS DE CALIDAD

La certificación se puede definir como la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a partir de un documento o certificado que existe la confianza suficiente de que un sistema de calidad, producto o servicio, debidamente identificado, resulta ser conforme con alguna norma específica.

Más brevemente podemos decir que la certificación es la actividad consistente en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas.

Para llegar a obtener la certificación debe existir un plan previo de desarrollo e implantación de un sistema de gestión de la calidad. En este sentido, los ocho principios definidos en la Norma ISO 9000:2000 y en la ISO 14000:2000 pueden ser de gran ayuda.

Como resultado final de la implantación del sistema de calidad se puede solicitar la certificación del mismo a través de una empresa certificadora externa e independiente como puede ser AENOR en España u otra debidamente acreditada. (CUATRECASAS, L. 2001).

4.1.5. ALCANCE DE LA CERTIFICACION

El alcance de la certificación incluye al alcance del SGC y describe los requisitos de ISO 9001 que han sido excluidos.

Dado que los términos alcance del SGC y alcance de la certificación con frecuencia se intercambian, esto puede originar confusión cuando un cliente o un usuario final trata de identificar las partes de la organización que han sido certificadas frente al

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
ISO 9001, las líneas de producto o los procesos cubiertos por el SGC a los requisitos de ISO 9001 que han sido excluidos.

Para disipar tal confusión y permitir la identificación de lo que se ha certificado, el alcance de la certificación debería definir claramente los siguientes aspectos.

- a) El alcance del SGC (incluyendo detalles de las líneas de producto y los sitios, departamentos, divisiones, etc. relacionados cubiertos por el);
- b) Los principales procesos de la organización para la realización de su producto o las actividades de entrega del servicio (tales como diseño, manufactura y entrega) para las líneas de productos cubiertas;
- c) Cualquier requisito de ISO 9001 que haya sido excluido.

Se debería anotar que el alcance de la certificación no es el mismo del certificado que se otorga a una organización después de demostrar exitosamente la conformidad con ISO 9001.

El certificado comúnmente incluirá una descripción sintetizada del alcance de la certificación, pero no los detalles de los requisitos de ISO 9001 que han sido excluidos; sin embargo, puede incluir una nota de referencia al hecho de que las exclusiones se detallan en el manual de calidad de la organización.

Es importante que la organización redacte un alcance de la certificación preliminar antes de solicitar la certificación. Este sería analizado luego por el Organismo de Certificación durante la primera etapa de la auditoría, para la planificación adecuada de la segunda etapa.

El auditor es responsable de;

- a) Garantizar que la declaración final del alcance de la certificación no se malinterprete
- b) Verificar que este alcance únicamente se refiera a los procesos, productos, sitios, departamentos, divisiones, etc. de las organizaciones que fueron evaluados durante la auditoría de certificación.
- c) Verificar que este alcance define cualquier exclusión de los requisitos de ISO 9001, que se proporciona justificación para tales exclusiones y que esta es razonable.

Como medida adicional para combatir la confusión potencial entre los clientes y usuarios finales, el alcance de la certificación se debería definir claramente en el manual de calidad de la organización y en los documentos disponibles al público (esto incluye el material promocional y de mercadeo).

No obstante, las declaraciones de promoción nunca se deberían incluir en el alcance de la certificación. (ISO 9001 PLUS ESPANOL)

4.1.6. AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La auditoria de sistemas de gestión de la calidad, surge como auditoria de calidad en la década del 60, con motivo del desarrollo industrial, pero su aplicación práctica, la podemos situar en los años setenta con motivo del desarrollo de normas de auditoría para evaluar especialmente los aspectos de calidad de la industria norteamericana de las plantas de energía nuclear como las publicadas en 1978 "ANSI/ASME N45 2.23-1978, luego vendría otras publicaciones de normas emitidas por países como Canada, Estados Unidos y Reino Unido, sin embargo es solo en el año 2002, con la Organización Internacional para la Normalización (ISO), que se llega a un acuerdo para estandarizar a escala mundial. (ISO 9000:2005).

Las auditorias se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de calidad. Los hallazgos de las auditorias se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad y para identificar oportunidades de mejora. (ISO 9000:2005).

4.2. DIRECTRICES PARA LAS AUDITORIAS DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD Y/O AMBIENTAL ISO 19011:2002.

Las series de Normas Internacionales ISO 9000 e ISO 14000 pone énfasis en la importancia de las auditorias como una herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de la calidad y/o ambiental.

Las auditorias son también una parte esencial de las actividades de evaluación de la conformidad, tal como la certificación / registro, y de la evaluación y vigilancia de la cadena de suministro.

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías externas y/o internas de sistemas de gestión de calidad o ambiental, así como sobre la competencia y evaluación de los auditores.

Esta prevista para aplicarla a una amplia gama de usuarios potenciales incluyendo auditores, organizaciones que estén implementando sistemas de gestión de calidad y/o ambiental por razones contractuales, y organizaciones involucradas en la certificación o formación de auditores, certificación / registro de sistemas de gestión, acreditación o normalización en el área de la evaluación de la conformidad. (ISO 19011- 2002)

Proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría y permite a la vez a los usuarios “adaptar o ampliar la orientación proporcionada para su aplicación a otros tipos de auditorías”, el desarrollo de sus propios requisitos de auditoría y, también el seguimiento de la conformidad con los requisitos tales como especificaciones de producto o leyes y reglamentos.

Considerando los criterios de la ISO 19011:2002, la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad, puede ser definida como un proceso sistemático, independiente y documentado de evaluación objetiva de los sistemas de gestión de la calidad a base de evidencias, de la auditoría mediante indicadores para determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

La función de la auditoría, es la evaluación del sistema de gestión de la calidad, básicamente mediante las actividades de la auditorías, revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones.

Las auditorías se realizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de calidad, las revisiones para determinar, la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad con respecto a los objetivos y a la política de calidad, y las autoevaluaciones para contar con una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de calidad. (ASOCIACION ESPANOLA DE NORAMALIZACION Y CERTIFICACION AENOR, 2002).

4.3. AUDITORIAS INTERNAS

Denominados en algunos casos como auditorias de primera parte se realizan por en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden construir la base para una auto-declaración de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Todos los documentos, tanto preparatorios como los resultados de la auditoría interna, se deben archivar para su comprobación en la siguiente auditoria, así como para garantizar ante la dirección la realización de dicha auditoria.

Es uno de los elementos vitales mediante el cual es posible alcanzar los objetivos en el contexto de la política de calidad prefijado. (SENLE, STOLL, 1994).

4.3.1. PROPOSITO Y ALCANCE DE AUDITORIAS INTERNAS

Una auditoria no es una supervisión de gestión o inspección para control en proceso o verificación del producto conforme; es una herramienta mediante la cual se verifica la existencia y la implementación de los elementos de un sistema de gestión y se verifica la capacidad de dicho sistema para lograr los objetivos de gestión definidos (MODULO IX, 2009. Universidad Técnica Particular de Loja – Universidad de Huelva).

4.3.2. LOS PASOS PARA LA REALIZACION EFECTIVA DE AUDITORIAS ISO 9001:2008.

De acuerdo a lo que nos exige la Norma ISO 9001:2008 requisito 8.2.2, o la ISO 14000:2004 requisito 4.5.5.

Para ambos casos lo mejor es comenzar leyendo la fuente de inspiración de como iniciar o mejorar nuestros procesos de Auditorias ya se interna o externa, Y para ello nos debemos dirigir a la Norma ISO 19011, “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental”.

Si bien esta norma es adecuada y recomendada como orientación tanto para las normas mencionadas como para auditorias de sistemas de gestión ambiental y para otras normas, en este caso nos vamos a referir en forma concreta a la Norma ISO 9001, aunque estos consejos pueden ser aplicados a otras auditorias.

La norma ISO 9001 exige que el responsable del SGC gestione los resultados de la auditoria. Debe asegurarse de que cualquier No Conformidad encontrada en la auditoria se corrija a la brevedad o que se realice un plan para su eliminación (acción correctiva).

También esta responsabilidad recae sobre la dirección ya que como se indica en todo el Capitulo 5, la Dirección, es la responsable final por la gestión, el buen funcionamiento del sistema y de la revisión periódica de sus indicadores del sistema incluidas la conformidad del productos y las Acciones Correctivas (5.6.2).

Un aspecto de esta responsabilidad, es asegurar al mínimo posible la ocurrencia de No Conformidades. Por este motivo la norma incluye en el proceso de Revisión por la Dirección un análisis de los resultados de las Auditorias y que la dirección garantice medidas correctivas para las no conformidades observadas durante la auditoria.

4.3.3. CHEQUEO Y AUDITORIA ISO 19011:2002.

La nueva Norma ISO 19011 hace referencia concreta a las directrices para las auditorias de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

Auditar es una parte de chequeo, un método para verificar las partes de un sistema de gestión de la calidad determinando su actualización, las mejores constantes y especialmente si a través del sistema se detectan, eliminan y previenen problemas, no conformidades y desviaciones, de forma que se cumplan los objetivos fijados.

En el apartado 3.1 de la Norma ISO 19011 se define la palabra auditoria como: "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría".

¿Qué quiere decir "independiente"? Veamos: para chequear la organización no debe haber implicaciones, es decir, los propios productores de bienes o servicios no chequean o auditan.

En la organización se forma un grupo de auditores integrados por personal de diferentes niveles y departamentos, ese grupo recibe un entrenamiento que le capacita para realizar con éxito demostrado las auditorias. (SENLLE, A. 2003).

4.3.4. DISPOSICIONES PLANIFICADAS

El requerimiento para que las actividades de calidad y los resultados relacionados cumplan con las disposiciones planificadas es inconsistente con otros requerimientos del estándar, que requieren que se lleven a cabo las actividades de acuerdo con los procedimientos documentados y que los resultados cumplan los requerimientos especificados.

El término “disposiciones planificadas” es una forma abreviada de referirse a las políticas, procedimientos, especificaciones, contratos, instrucciones, etc. También podría haberse usado el término “requerimiento especificados” pero parece que se usa solo cuando está relacionado con el producto que se está suministrando y no con las actividades.

No hay requerimiento para que se defina ni documente el calendario de la auditoria. En varias ocasiones se ha declarado que el sistema de calidad tiene que documentarse y, como el calendario de auditoría es parte del sistema de calidad, tiene que documentarse también, como requiere la cláusula 4.2.1.

No hay requerimiento que establezca que se definan y documenten las acciones correctivas que resultan de las deficiencias encontradas durante la auditoria. Esta omisión es similar a la cláusula 4.14.2.

Los auditores pueden obtener la prueba de que las acciones correctivas han logrado sus objetivos, examinando los registros de la auditoria de seguimiento. Si el fallo para documentar las acciones correctivas debilita la efectividad del sistema, se puede declarar una no conformidad según la cláusula 4.1.3, o el hallazgo puede tratarse como una observación. (HOYLE, D. 1998).

4.3.5. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

El objetivo principal de la auditoria es dar un informe del estado de cumplimiento de los requisitos que la organización se ha comprometido en cumplir. La estrategia de una auditoria (interna o externa) es la evaluación de la gestión de la organización con referencia a los requisitos. En pocas palabras, la auditoria evalúa si las actividades se realizan y lo bien que se lleva a cabo.

Al detectar no conformidades, se debe aplicar un proceso de corrección controlado.

El objetivo es verificar que las no conformidades se han eliminado y que se ha encontrado un método para que las mismas no vuelvan a ocurrir.

Las auditoría es un muestreo de documentación, análisis de la ejecución de los procesos y la documentación de resultados en el caso donde sea requerido. Sin embargo, la auditoría se divide en varias etapas que tienen lugar durante la auditoría y otras actividades previas como la planificación.

4.3.6. GESTION DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA

La gestión de un programa de auditoría es una actividad que consiste en planificar, organizar, poner en práctica y dirigir el tipo y número de auditorías de forma eficaz y eficiente dentro de lo programado. Lo importante en la gestión del programa de auditoría es tener la “capacidad de planificar y llevar a la práctica los programas de auditorías necesarios para dirigir la forma en que se realizaran y controlar su eficacia en los negocios”.

Un programa de auditoría como “conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico”, dependiendo del tamaño, naturaleza y complejidad de la organización para la que se programa la auditoría puede incluir uno o más programas de auditoría o, una o más auditorías.

La gestión de un programa de auditoría como función debe ser independiente del resto de la organización, no obstante la alta dirección de la organización debe otorgar al responsable de la dirección del programa de auditoría la autoridad requerida para que pueda gestionarlo.

Las funciones básicas de la dirección del programa de auditoría de acuerdo con la Norma ISO 19011 son: las de: establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría e, identificar los recursos necesarios y asegurarse de que se proporcionan.

Las actividades del proceso de gestión de un programa de auditoría, considerando la metodología de Planificar – Hacer – Verificar – Actuar de la Norma ISO 19011, son

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
las de establecimiento, implementación, seguimiento y revisión y, mejora del programa de auditoría. (MILLS, 2003).

4.3.7. RESPONSABILIDADES DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

Tiene que ver con la asignación de esfuerzos que debe desarrollar una o más personas que cuenten con conocimientos generales de los principios de la auditoría, de la competencia de los auditores, y de la aplicación de las técnicas de auditoría, además habilidades para la gestión, así como conocimientos técnicos y del negocio pertinentes para las actividades que van a auditarse.

Las actividades básicas del responsable de la gestión de un programa de auditoría pueden ser:

- a) Establecer los objetivos y la amplitud del programa de auditoría.
- b) Establecer las responsabilidades y los procedimientos y asegurarse de que se proporcionan recursos.
- c) Asegurarse de la implementación del programa de auditoría
- d) Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría, y
- e) Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría. (VELEZ, M. VELEZ, P. 2008).

4.3.8. ACTIVIDADES BASICAS DE LA AUDITORIA DE SISTEMAS.

Las actividades, de auditoría del sistema de gestión de calidad, son un conjunto de acciones que se realizan con la finalidad de preparar un informe de auditoría con conclusiones relacionadas a la conformidad o no conformidad del cumplimiento con las especificaciones del sistema de gestión de calidad implementado por la organización.

Las actividades de auditoría, de acuerdo con las directrices de la Norma ISO 19011, son las de inicio de auditoría, revisión de la documentación, preparación de las actividades de auditoría in situ, realización de las actividades de auditoría in – situ, conclusión del informe de auditoría, finalización de la auditoría y realización de las actividades de seguimiento de una auditoría.

Las actividades básicas se dividen en actividades de planificación y en actividades de la forma de llevar a cabo la auditoría como parte de un programa de auditoría.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Las actividades de planificación generalmente corresponde desarrollarlas en alto grado al auditor principal como un trabajo adicional y las de desarrollo al “equipo de auditoría”. (VELEZ, M. VELEZ, P. 2008).

5. AREA DE ESTUDIO

5.1. DESCRIPCION GENERAL DE CONGEMINPA CIA. LTDA.

Se constituye para participar activamente en la solución de los problemas del medio ambiente que enfrenta el Ecuador.

Posee una gran experiencia en la atención a problemas ambientales, desarrollando soluciones específicas para los problemas inherentes al medio ambiente. La completa atención a las necesidades de sus clientes se encuentra disponible a través de nuestro equipo multidisciplinario de especialistas, con alto nivel de experiencia en la ingeniería, gestión y servicios ambientales.

Su equipo de profesionales altamente calificados de: biólogos, ambientales, químicos, geólogos, agrónomos, petroleros, geógrafos, entre otros; actúa utilizando toda su capacidad intelectual, creativa y tecnológica, en la evaluación de los problemas, aconsejando y tomando las acciones necesarias para encontrar una solución de los problemas planteados.

Establecida en Quito, Ecuador se encuentra debidamente calificada para realizar trabajos de consultoría ambiental en el sector petrolero; es así que cuenta con la Calificación "A" en la DINAPAM (Dirección Nacional de Protección Ambiental Minera), lo que les permite realizar todo tipo de estudio ambiental en el sector petrolero.

CONGEMINPA CIA. LTDA. durante tres años tuvo las certificaciones ISO 9001:2000 (Calidad), ISO 14001:2004 (Gestión Ambiental) y 18001:1999 (Seguridad & Salud Ocupacional), tanto para los procesos de ejecución de Servicios Ambientales (Remediación), Tratamiento y Biorremediación de ambientes contaminados con hidrocarburos) para las instalaciones permanentes Oficinas Quito, Campamento Base Guarumo y locaciones temporales en el Oriente, así como también ISO 9001:2000 Como Entidad de Seguimiento Ambiental para los Servicios de Evaluación y Seguimiento ambiental en el Distrito Metropolitano de Quito. Esta Certificación no fue renovada en abril del 2009 por cuanto a esa fecha no se estaba ejecutando ningún trabajo de remediación. Sus productos, sus procedimientos y su personal técnico calificado garantizan programas y/o productos químicos especializados para tratamiento de sistemas de aguas, efluentes y suelos contaminados y una amplia variedad de aplicaciones ingenieriles en el área de la

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
geomensura y la topografía con instalaciones localizadas estratégicamente cerca de los sitios de trabajo.

En los últimos años ha realizado trabajos de limpieza y remediación, descontaminando cerca de 1.481.761,42 metros² de suelos, riveras de ríos, pantanos, etc. en el Oriente Ecuatoriano a los precios más competitivos del mercado.

Congeminpa Cía. Ltda. ha sido contratada por el Municipio de Quito a través de la dirección Metropolitana de Medio Ambiente como Entidad de Seguimiento por 10 años para la revisión y aprobación de las auditorías de medio ambiente. En los tres años de vigencia de este contrato han examinado cerca de 500 auditorías y 900 Planes de Manejo Ambiental, presentados por las diferentes empresas e industrias del Distrito Metropolitano de Quito.

5.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICABLES

La línea de productos de Congeminpa y sus servicios de aplicación, representan la más alta variedad de soluciones existentes para sistemas de prevención y control ambiental de fuentes de agua, así como diferentes tratamientos de ambientes contaminados por descontrol o siniestro de procesos industriales.

5.2.1. ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL

- a) Descripción del Proyecto
- b) Diagnóstico Ambiental o línea base
- c) Identificación y Evaluación de impactos ambientales
- d) Análisis de Resultados
- e) Plan de Manejo

5.2.2. TRATAMIENTO DE SUELOS CONTAMINADOS

- a) Análisis de Calidad del Suelo
- b) Diagnóstico del Sitio
- c) Identificación del Problema y aplicación de la mejor alternativa
- d) Construcción de cubetos para recolección de agua de lavado
- e) Reciclaje de Agua
- f) Tratamiento de agua de lavado
- g) Limpieza y clasificación de la vegetación afectada

- h) Construcción de Tarimas para secado
- i) Aplicación de productos orgánicos amigables al medio ambiente
- j) Cronograma permanente de monitoreo
- k) Normas de Seguridad y Salud Ocupacional
- l) Tratamiento en Planta Propia

5.2.3. TRATAMIENTO DE AGUAS CONTAMIANADAS

- a) Análisis de Calidad del Agua (Aceite en agua, Sólidos suspendidos, turbidez)
- b) Control inmediato del área contaminado
- c) Identificación del problema y aplicación de mejor alternativa
- d) Diseño de Sistemas de Recirculación de Agua
- e) Control de Hidrocarburos aromáticos
- f) Aplicación de productos orgánicos amigables al medio ambiente
- g) Cronograma permanente de monitoreo
- h) Normas de seguridad y salud ocupacional

5.2.4. LIMPIEZA DE DERRAMES Y BIORREMEDIACION

- a) Control inmediato del área contaminada
- b) Utilización de barreras artificiales en número suficiente para cubrir las fuentes de agua cercanas.
- c) Inspección permanente de barreras
- d) Recolección de crudo mediante skimer y fast tank
- e) Estudio de alternativas (agua o suelo contaminado)
- f) Aplicación de productos orgánicos amigables al medio ambiente
- g) Cronograma permanente de monitoreo
- h) Normas de seguridad y salud ocupacional

5.2.5. PLANES DE CONTINGENCIA

- a) Ubicación exacta del área de estudio (coordenadas UTM)
- b) Estudio biológico, sociológico y antropológico
- c) Identificación de los procesos dentro de la industria que se investiga
- d) Cuantificación de especies faunísticas y vegetales
- e) Medición de caudales de fuentes de agua (localización de cuencas)
- f) Precipitación anual
- g) Identificación de riesgos y levantamiento de área de riegos

- h) Mapa de ruidos y otros
- i) Ubicación de puntos de control
- j) Cronogramas de simulacros
- k) Programas de prevención: rotulación de áreas peligrosas
- l) Reuniones de seguridad
- m) Aplicación normas OSHAS

5.2.6. TOPOGRAFIA ESPECIALIZADA

- a) Levantamiento topográfico con estación total
- b) Procesamiento de datos con software de última tecnología
- c) Digitalización
- d) Planimetría
- e) Hojas geológicas, topográficas
- f) Mapas estructurales

5.3. ORGANIZACION

Congeminpa en Ecuador tiene su oficina principal en Quito, Av. 10 de Agosto N37 – 232 y Villalengua Edif. COMINESA, 4to. Piso. Teléfono (593-2) 2278249. FAX (593 – 2) 2462417. E – mail: congemipa@andinanet.com o visitar la página web. www.congemipa.com. y campamentos satélites en Coca, Pacayacu y Nueva Loja.

Además cuenta con 2 centros de tratamiento de material vegetal contaminado ubicados en el sector de Shushuqui Área Petrolera Libertador (Provincia de Sucumbíos) y otro en el sector de La Andina, Campo Cononaco, Área Petrolera Auca (Provincia de Orellana).

5.3.1. SERVICIOS DE APOYO CORPORATIVO

Congeminpa cuenta con el apoyo corporativo de varias empresas ofreciendo el paquete de servicios más completo que existe, para satisfacer las necesidades de sus clientes. Los servicios con valor agregado incluyen:

- a) Laboratorios y servicios para clientes
- b) Monitoreo Automático
- c) Equipos Portátiles de Laboratorio para hacer análisis químico In – situ
- d) Equipo de Expertos que asesoran en mejoras, optimizaciones o diseño de nuevas instalaciones a fines a la protección o a la biorremediación ambiental.

- e) Transporte inmediato de técnicos y productos
- f) Centro de Tratamiento en el Área Shushuqui (Área Libertador) y Cononaco (Área Auca) en el Distrito Amazónico.

5.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE CONGEMINPA CIA. LTDA. ENTIDAD DE SEGUIMIENTO

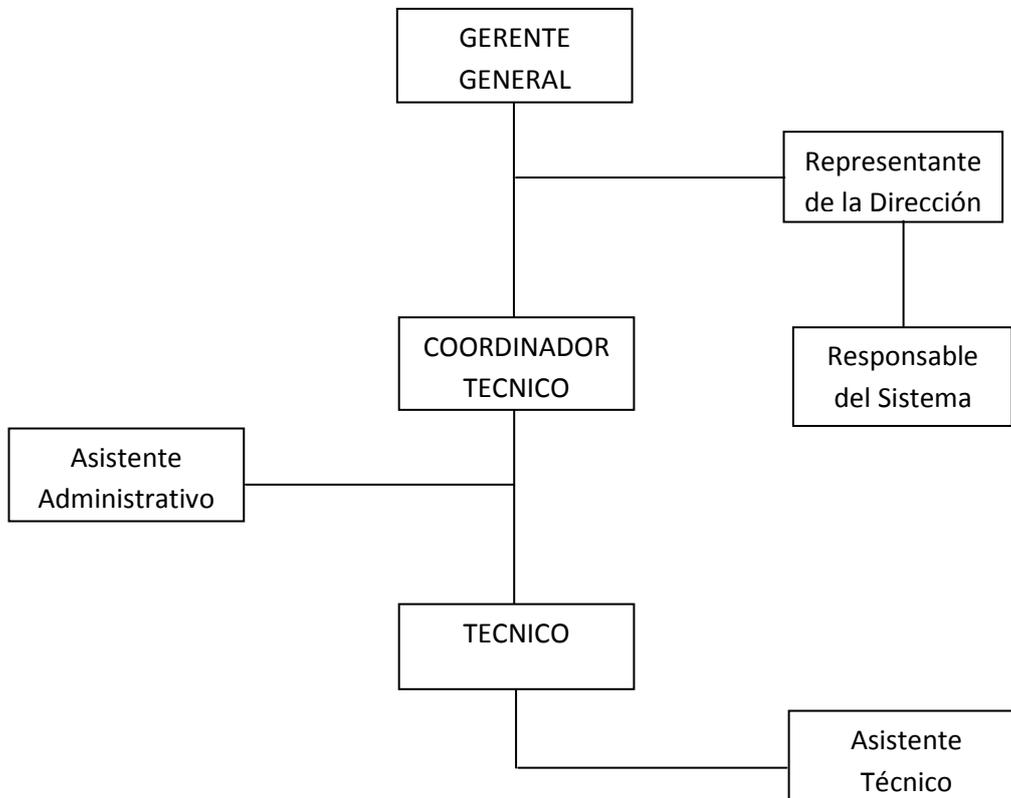


Figura 1. Organigrama de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento

5.5. REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD DE CONGEMINPA

Congeminpa Cía. Ltda. tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad acorde con la Norma ISO 9001:2008. El Sistema de Gestión de la Calidad, nace con la Política de calidad definida por la Dirección de la organización, comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que el servicio de seguimiento ambiental, satisface las expectativas del cliente (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito).

El Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. se encuentra reflejado en la política de calidad y los objetivos de calidad, el Manual de Calidad, los

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
procedimientos, los instructivos de trabajo como por ejemplo Instructivo para
Evaluaciones Físico – Químicas y las Fichas de campo.



Figura 2. Sistema de Gestión de la Calidad

5.5.1. POLITICA DE CALIDAD

CONGEMINPA CIA. LTDA. Es una empresa de consultoría que presta servicios de evaluación y seguimiento ambiental en el Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual cuenta con un equipo profesional multidisciplinario, calificado y competente para los distintos campos de la Gestión Ambiental.

El compromiso de CONGEMINPA CIA. LTDA. en el cumplimiento de requisitos legales aplicables a los procesos, un servicio oportuno y personalizado a través del mejoramiento continuo; mediante la aplicación de los siguientes lineamientos:

- a) Establecer y revisar continuamente los objetivos y metas de calidad con la finalidad de garantizar la mejora continua de sus actividades.
- b) Asegurar la revisión continua del Sistema de Gestión de Calidad, que permita identificar problemas y aplicar las medidas preventivas y correctivas necesarias.

5.5.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

- a) Asegurar que se realicen los procesos de seguimiento ambiental para cada regulado, de acuerdo a los requisitos del cliente.

- b) Mejorar la Competencia de nuestro personal
c) Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se adjunta una matriz de los indicadores utilizados para verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad del SGC de Congeminpa Cia. Ltda. – Entidad de Seguimiento.

MATRIZ - INDICADORES DE OBJETIVOS DE CALIDAD				
COMPONENTE DE LA POLITICA	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	MEDIO DE VERIFICACION
CONGEMINPA cuenta con un equipo multidisciplinario calificado y competente para los distintos campos de la gestión ambiental	1) Mejorar la competencia de nuestro personal	Desarrollo de competencias	Acciones de desarrollo de competencias ejecutadas / acciones de desarrollo de competencias planificadas	Planes de Capacitación
El Compromiso de CONNGEMINPA CIA. LTDA. Esta basado en el cumplimiento de los requisitos legales, aplicables a los procesos, un servicio oportuno y personalizado	2) Asegurar que se haga el seguimiento semestral a los regulados dentro de las frecuencias y periodos establecidos por los requisitos del cliente	Cumplimiento de seguimiento planificado	# Regulados a los que se realizo el seguimiento / # Regulados a los que se planifico el seguimiento	Registro General de Planificación
El Compromiso de CONNGEMINPA CIA. LTDA. Esta basado en el cumplimiento de los requisitos legales, aplicables a los procesos, un servicio oportuno y personalizado		% de Reporte de Incumplimientos	# Regulados con incumplimientos reportados / # Regulados a los que se detecto incumplimientos	Registro General de Planificación
Establecer y revisar continuamente los objetivos y metas de calidad y garantizar la mejora continua en sus actividades	3) Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Cumplimiento de lo Planificado	Acciones de desarrollo de competencias ejecutadas / acciones de desarrollo de competencias planificadas	Planes de Capacitación
		% de producto No Conforme Item: 1.4, 2.4, 2.5, 3.3, 4.1, 4.3, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.5, 7.1, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4	Numero de casos de producto no conforme detectado / Numero total de casos	Registro de Producto No Conforme
		Indice de Accion Preventiva	Acciones Preventivas Cerradas / Acciones Correctivas Cerradas	Registros de Solicitud de Acciones Correctivas

Cuadro 1: Matriz de Indicadores de Objetivos de Calidad

5.5.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de Calidad cubre los procesos de planificación y ejecución para la evaluación y seguimiento ambiental en diversos sectores productivos dentro del Distrito Metropolitano.

5.5.4. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por procedimientos operativos, gestión o apoyo, documentación, instructivos de trabajo, registros y fichas de procesos.

Dentro de los procedimientos operativos se encuentran:

LISTADO DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, GESTION Y DOCUMENTACION, INSTRUCTIVOS DE TRABAJO, REGISTROS Y FICHAS DE PROCESOS.					
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS					
Nro.	Nombre del Procedimiento, Instructivo y/o Fichas de Procesos	Código	Versión	Fecha	Aprobación
1	Procedimiento de Evaluación de Caracterizaciones Físicoquímicas	002R-ES	04	10-2010	CT
2	Procedimiento para el Seguimiento a Denuncias	002R-ES	03	10-2010	CT
3	Procedimiento para el Seguimiento a Emergencias Ambientales	002R-ES	06	10-2010	CT
4	Procedimiento de Planificación del Seguimiento	002R-ES	06	10-2010	CT
5	Procedimiento de Entrega de Documentos para Revisión y Aprobación y Planificación del Seguimiento	002R-ES	04	10-2010	CT
6	Procedimientos de Planificación	002R-ES	06	09-2010	CT
7	Procedimiento de Revisión y Calificación de Auditorías Ambientales	002R-ES	06	09-2010	CT
8	Procedimiento para el Seguimiento a la Entrega del RIPs	002R-ES	03	10-2010	CT
9	Procedimiento para el Seguimiento a la Ejecución del Plan de Manejo Ambiental	002R-ES	06	10-2010	CT
10	Procedimiento para la Renovación del Certificado Ambiental	002R-ES	02	10-2010	CT
MANUALES					
12	MANUAL DE FUNCIONES		05	10-2010	RD
PROCEDIMIENTOS DE GESTION					
13	Procedimiento de Control de Documentos		05	10-2010	RS

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

12	Procedimiento de Auditorías Internas		02	10-2010	RD
14	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas		03	10-2010	RD
15	Procedimiento de Compras		04	10-2010	RD
16	Procedimiento para el Control de Registros		02	10-2010	RS
17	Procedimiento de Producto No Conforme		06	10-2010	CT
PROCEDIMIENTOS DE DOCUMENTACION					
18	Instructivo para Evaluaciones Físicoquímicas		03	10-2010	CT
19	Instructivo de Visitas		03	10-2010	CT
20	Evaluación de Habilidades		01	10-2010	GG
21	Lista Maestra de Registros		07	10-2010	CT
22	Lista Maestra de Documentos Externos		02	10-2010	
23	Plan de Capacitación		02	10-2010	CT
24	Lista Maestra de Documentos		09	10-2010	RD
25	Programa de Auditorías Internas		01	10-2010	RD
26	Plan de Mantenimiento de Equipos		02	10-2010	RS
27	Programa de Revisión por la Dirección.		01	10-2010	GG
28	Listado de Técnicos Externos		01	10-2010	CT
FICHAS					
29	Ficha para la Evaluación de Caracterizaciones Físicoquímicas	4	03	sep-08	
30	Ficha de Compras	14	03	oct-08	
31	Ficha para el Seguimiento a Denuncias	15	03	sep-08	
32	Ficha para el Control de Documentos y Registros	11	03	sep-08	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

33	Ficha para el Seguimiento a Emergencias Ambientales	7	03	sep-08	
34	Ficha para Sistemas y Mantenimiento	13	03	sep-08	
35	Ficha para Administración y Mejora del Sistema de Gestión	10	03	sep-08	
36	Ficha de Recomendación de Modificaciones	3	03	sep-08	
37	Ficha de Entrega de Documentos para Revisión y Aprobación y Planificación del Seguimiento.	5	03	sep-08	
38	Ficha de Planificación	1	03	sep-08	
39	Ficha de Revisión y Calificación de Auditorías Ambientales	2	03	sep-08	
40	Ficha de Revisión Gerencial	9	03	sep-08	
41	Ficha de Seguimiento a la Entrega de RIPs	8	03	sep-08	
42	Recursos Humanos - Ambiente de Trabajo	12	03	sep-08	
43	Ficha de Seguimiento a la Ejecución del Plan de Manejo Ambiental	6	03	sep-08	

Cuadro 2: Listado de Procedimientos Operativos y de Gestión, Instructivos de Trabajo, Registros del Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.5. EXCLUSIONES

Se excluye el punto 7.3 de la Norma debido a que en los procesos desarrollados no se realizan actividades de diseño y desarrollo.

Se excluye el punto 7.5.2 debido a que los procesos desarrollados son controlados durante toda su ejecución

5.5.6. DIAGRAMA DE PROCESOS

El siguiente esquema, donde se identifica y definen la secuencia e interacción de los procesos, facilita la comprensión del servicio de Seguimiento Ambiental que presta la organización.

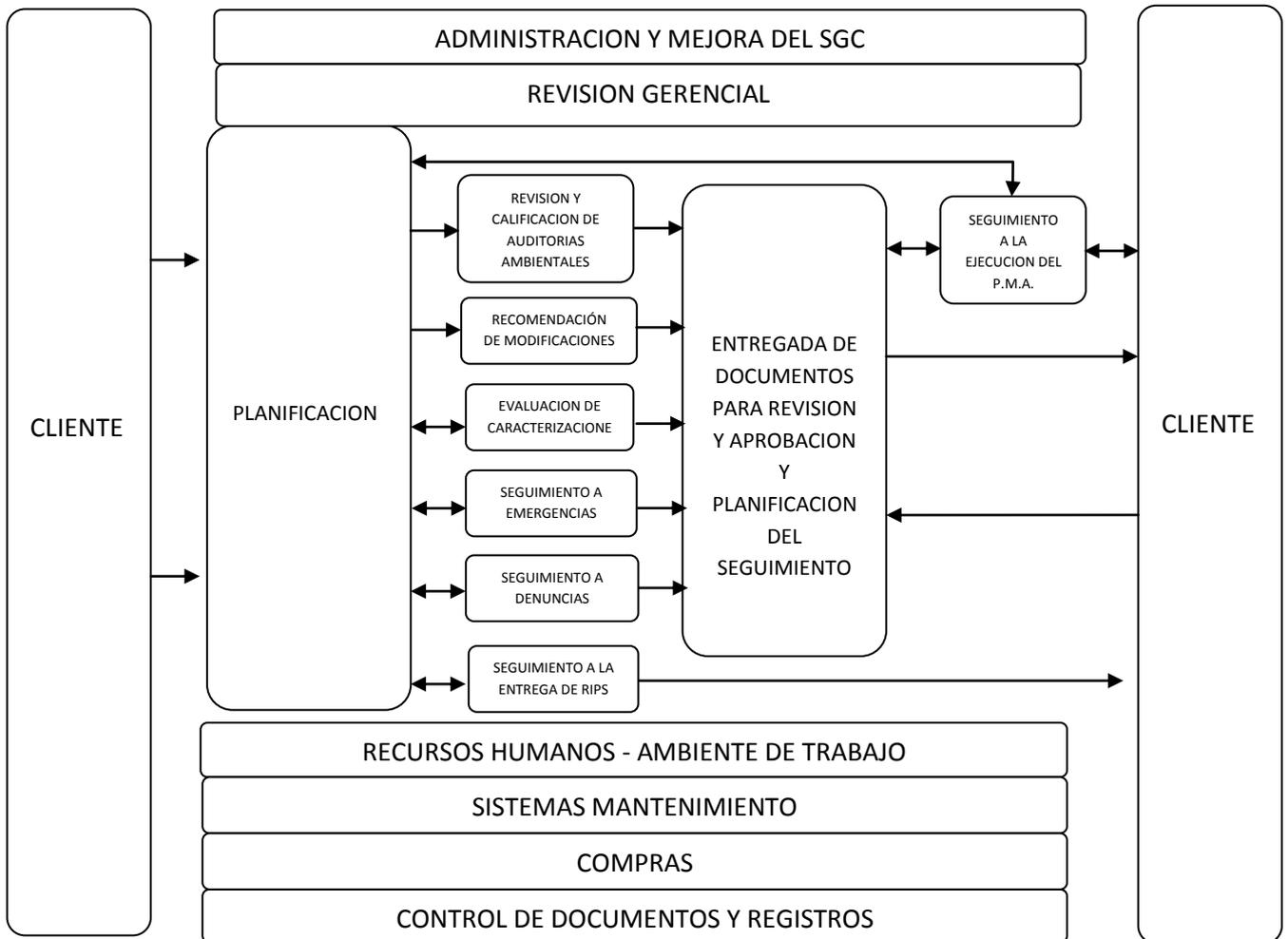


Figura 3. Diagrama de Procesos

5.5.7. FICHAS DE PROCESOS

Se incluyen en el manual las Fichas de Procesos, que describen los componentes de cada uno de los procesos incluidos en el Diagrama de Procesos.

6. METODOLOGIA

6.1. HIPOTESIS

- a. El Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. cumple con los requisitos de la norma y con los compromisos establecidos en su Manual de Gestión de Calidad.

- b. Las No Conformidades Potenciales se materializan gracias al seguimiento de las observaciones o hallazgos detectados durante las auditorias por parte de la organización como por los equipos auditores internos como externos.

6.2. DESCRIPCION METODOLOGICA

Las Auditorías Internas, denominados en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden construir la base para una auto-declaración de una organización.

La base del proyecto se lo realizara, según lo establece la Norma Técnica ECUATORIANA NTE INEN-ISO 19011 – 2002 DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y/O AMBIENTAL.

Presentación del tema de tesis bajo la autorización de la Empresa donde se ejecuto el presente proyecto.

Así mismo una vez que se conto con la respectiva autorización del representante de la organización, (Ver Anexo 8), se procedió a solicitar información relevante y relacionada con el manejo del Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental, bajo los respectivos términos de confidencialidad y discreción.

La información que se solicito, consto de la Formación, Organización y Administración así como el Manual del Sistema de Gestión de Calidad y sus respectivos componentes como son: Procedimientos, Programas, Planes, Instructivos de Trabajo incluyendo los registros.

Se realizo 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 y Auditorías Internas a los Sistemas de Gestión de Calidad. Información que nos sirvió para proveernos de los

suficientes conocimientos teóricos y prácticos para la planificación y realización de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad, implementados 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 procesos claves que intervienen en la empresa.

En base a una revisión de las características organizacionales, dinámicas, organizacionales donde intervienen netamente aspectos de forma, como son la identificación clara de procesos, la estructura organizacional, el establecimiento de la política de calidad.

Las características dinámicas en la cual están relacionados directamente con el proceso productivo de la empresa, y la forma de hacer mejoramiento continuo y las características fijas en las que se analizaran los procesos que están indirectamente relacionados con el proceso productivo de la empresa.

Con una breve modificación a lo expuesto en la reprogramación del cronograma de actividades propuesto para la ejecución del presente trabajo, la auditoría interna se la realizó el 24 de Junio del 2011.

Para el inicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cia. Ltda. E.S. se determinó las actividades, tiempo, recursos y especificaciones requeridas para programar, dirigir y controlar el desarrollo de la auditoría: las actividades del proceso comprendieron, la designación del líder del equipo auditor, definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría, determinación de la viabilidad de la auditoría, selección del equipo auditor teniendo en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos y, el establecimiento del contacto inicial con el auditado que viabilice la práctica de la auditoría.

6.2.1. OBJETIVO:

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. con los criterios de la Auditoría.

6.2.2. ALCANCE:

- A los procesos de Planificación y Ejecución para Evaluación y Seguimiento Ambiental en diversos sectores productivos del Distrito Metropolitano de Quito.

6.2.3. CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- Los criterios de la auditoria se basan en los puntos o apartados de la Norma ISO 9001:2008.

6.2.4. EXCLUSIONES

- Se excluye el punto 7.3 de la Norma debido a que en los procesos desarrollados no se realizan actividades de diseño y desarrollo.
- Se excluye el punto 7.5.2 debido a que los procesos desarrollados son controlados durante toda su ejecución.

6.2.5. REVISION DE DOCUMENTACION

Se realizo la revisión de la documentación, efectuando un análisis y estudio de la pertinencia de la documentación del auditado, antes del desarrollo de las actividades de auditoría in – situ.

Para determinar la conformidad del sistema de acuerdo con los criterios de auditoría, teniendo en cuenta el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización, así como los objetivos y el alcance de la auditoria, para el efecto se realizo una visita preliminar al lugar para obtener una visión general apropiada de la información disponible.

Se elaboro una lista de verificación, la misma que fue realizada en base a la revisión de la documentación del sistema de gestión, que se lo realiza de acuerdo a la planificación de la auditoría interna.

Las listas de verificaciones se mantendrán con las anotaciones correspondientes como evidencia de la ejecución. En el ANEXO 6 del presente estudio, se puede ver la lista de verificación elaborada para la presente auditoria interna.

6.2.6. PLAN DE AUDITORIA

La preparación del plan de auditoría consistió en la asignación de tareas al equipo auditor y preparación de los documentos de trabajo, para la realización de la auditoría.

La elaboración del plan de auditoría estuvo bajo la responsabilidad del líder del equipo auditor, de tal manera que: se proporcione la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría; facilite el establecimiento de los horarios y la coordinación de las actividades de la auditoría; refleje el alcance y la complejidad de la auditoría, admita introducir cambios, permita ser revisado y aceptado por el cliente de la auditoría y presentado al auditado antes de que comience las actividades de la auditoría in-situ para facilitar el llegar a acuerdos sobre la revisión del plan de auditoría entre las partes interesadas. En el Anexo 1, se puede ver el Plan de Auditoría.

La preparación de los documentos de trabajo consistió en revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría por parte de los miembros del equipo auditor.

Los documentos de trabajo incluyeron, el diseño de las listas de verificación, la notificación de asignación (Ver Anexo 2), formularios de registro de no conformidades (Ver Anexo 3), resumen de resultados y formatos para la elaboración del informe (Ver Anexo 4).

6.2.7. INICIO DE AUDITORIA

En el inicio de la auditoría se expusieron, el objetivo de la auditoría que estuvo basado en revisar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad para los elementos documentación e implementación, tomando en cuenta los objetivos definidos y que se están implementando.

La reunión de apertura se realizó bajo la dirección del auditado con la participación de los responsables de las funciones o líderes de los procesos que se auditaron, en la cual se comunicó el plan de auditoría, se proporcionó un breve resumen de como llevara a cabo las actividades de la auditoría, confirmar los canales de comunicación, confirmar los asuntos relacionados con la confidencialidad y proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

Durante la ejecución de la auditoria, los hallazgos de la auditoria se los acordaron con el auditado y se los coloco como evidencia objetiva en la lista de verificación, únicamente la información verificable puede constituir evidencia de la auditoria, por tanto susceptible de registro con el respectivo grado de incertidumbre.

Las no conformidades de la auditoria se las comunicaron a los responsables de los procesos para obtener un reconocimiento de que la evidencia de la auditoria es exacta y que las no conformidades se han comprendido, para fines de documentar objetivamente la desviación a través de una nota y preparar las conclusiones y, en caso de que los objetivos de la auditoria así lo especifiquen, estos deben identificar una oportunidad para la mejora.

En caso de surgir cualquier opinión divergente relativa a las evidencias y/o los hallazgos de la auditoria será conveniente realizar todo el esfuerzo posible para resolverla, en caso contrario, se deberá registrar los puntos en los que no se haya llegado a un acuerdo.

Luego se procedió con las conclusiones de la auditoria que consistió en la elaboración de los resultados de la auditoria por el equipo auditor antes de la reunión de cierre

6.2.8. CIERRE DE AUDITORIA

En la reunión de cierre, se realizo la presentación e informe de los hallazgos y conclusiones de la auditoria por el líder del equipo auditor, de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado y demás partes relacionadas participantes como puede ser el caso del responsable del sistema de gestión de calidad y de los responsables de los procesos, para el trámite del informe.

Finalizada la auditoria interna se procedió a registrar las no conformidades y observaciones encontradas, para posterior a ello, realizar el informe de la auditoria, el mismo que tiene que ver con el registro completo, preciso, conciso y claro de la auditoria.

Una vez concluido el informe de auditoría, este se lo envió vía electrónica al representante de la alta dirección o a los receptores designados por el cliente de la auditoria

La auditoría consistió en desarrollar acciones orientadas básicamente al trámite definitivo de los documentos pertenecientes a la auditoría, previa verificación de la realización de todas las actividades descritas en el plan de auditoría y distribución del informe de auditoría aprobado, de común acuerdo entre las partes participantes y de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoría.

La figura 3, proporciona una visión general del proceso, desde la recopilación de la información hasta las conclusiones de la auditoría.

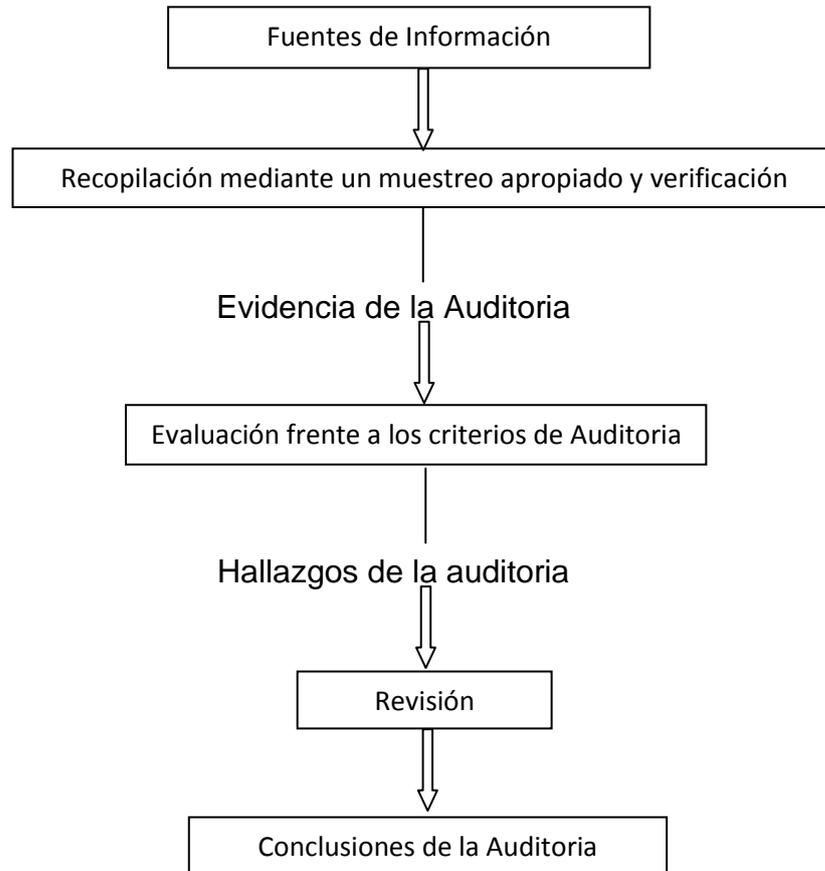


Figura 4. Proceso de recopilación de información.

7. RESULTADOS Y DISCUSION

Previo a la ejecución de la auditoría interna se realizó el análisis del Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento, con base en el Manual de Calidad para verificar su adecuación con los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2008.

Con la información de entrada: (Manual de Gestión, Procedimientos, Procesos, Registros) se procedió a elaborar la lista de verificación y el respectivo Plan de Auditoría. El mismo que fue enviado a Congeminpa Cía. Ltda. vía electrónica e-mail al representante del sistema y representante de la dirección el 01 de Junio del 2011.

Es importante comentar que para un mejor manejo de su sistema de gestión de calidad los procedimientos planes, programas, registros, instructivos de trabajo, etc., los tiene agrupados en procedimientos operativos, manuales, procedimientos de gestión, procedimientos de documentación y fichas.

Mediante un acuerdo sostenido entre el representante del sistema y el responsable de ejecutar la auditoría se realizó una reunión preliminar el 17 de Junio 2011, con el objetivo de alinear algunos detalles respecto a los procesos de ejecución de servicios y el estado en el que se encontraba el sistema de gestión así como la logística respectiva para el día de la auditoría.

El 24 de Junio como estaba previsto en el plan de auditoría establecido para Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento se realizó la Auditoría Interna bajo la Norma ISO 9001:2008, abarcando los siguientes procesos Gestión de Calidad, Gestión de la Dirección, Recursos Humanos, Planificación y Ejecución, Compras, Satisfacción del Cliente, Acciones Correctivas.

Se realizó la reunión de apertura de acuerdo a lo planificado y se explicó el fin de la auditoría interna y su importancia para mejorar el sistema de gestión de calidad por parte de la empresa, se informó acerca de los servicios de CONGEMINPA CIA. LTDA, de la planificación y ejecución del proceso de auditoría; con asistencia del

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
representante de la dirección, coordinador técnico, representante del sistema y los líderes de los procesos.

Durante la auditoría interna se identificaron observaciones que deben ser analizadas como “datos de entrada” al Sistema de Gestión de Calidad, oportunidades de mejora para mejorar los procesos establecidos y las no conformidades menores detectados en los procesos de gestión o apoyo, las cuales tiene que ser enmendadas y corregidas oportunamente. El desarrollo de estas actividades son tendientes a la mejora continua.

En la reunión de cierre se agradeció por la colaboración del personal durante el proceso de auditoría, se comunicaron de manera verbal las observaciones, no conformidades menores detectadas aspectos relevantes y oportunidades de mejoras, de las cuales no hubo objeción y confirmándose la elaboración y entrega del Informe de Auditoria el mismo que se hizo llegar a los representantes de la Dirección y Responsable del Sistema, el día viernes 01 de Julio del 2011. Ver Anexo 4, Informe de Auditoria. Así mismo por razones de tiempo no se puede dar el seguimiento oportuno a las acciones correctivas, por lo que tendrá la organización que centrarse en aquellas no conformidades relacionados a los procesos de gestión.

7.1. REVISION DE HALLAZGOS

Se realiza la presentación del sistema de gestión de calidad y se revisa los hallazgos de fase 1, estos han sido justificados. Las exclusiones debidamente justificadas 7.3 y 7.5.2

7.1.1. PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD 4.1 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4

Se revisa el Manual de Gestión de la Calidad, tienen una estructura de caracterización de procesos identificando las entradas, salidas y su interrelación, se revisa la metodología del procedimiento control de documentos revisión 05 para establecer los lineamientos del control de documentos.

Se verifica el control histórico de cambios y el manejo de documentos obsoletos, a través de la lista maestra de documentos revisión 09, los documentos obsoletos son eliminados en el momento que se aprueba una nueva versión.

Los documentos de origen externo se controlan a través del software en el servidor de documentos de gestión del sistema de calidad de CONGEMINPA – ES/ DOCUMENTOS EXTERNOS y con la lista maestra de documentos externos versión 02, además se verifica la factura de pago por concepto de renovación licencia corporativa FIEL MAGISTER.

Se verifica el control de documentos externos a través de la lista maestra de documentos externos, su actualización con un custodio que es el responsable del proceso. Se verifica la lista de documentos.

Se revisa el procedimiento para el control de registros revisión 02 para la identificación, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición final, tiene establecido una lista maestra de registros versión 07.

Se verifica la entrada de un documento externo, Plan de Manejo Ambiental de una Empresa X, en la cual se tiene respaldos de las comunicaciones externas emitidas por el cliente y se evidencia el respectivo custodio y almacenamiento por parte del Coordinador Técnico.

7.1.2. PROCESO GESTION DE LA DIRECCION 5.1 5.2 5.3 5.4 5.6

Se revisa la Política de Calidad, cuentan con un equipo profesional multidisciplinario calificado y competente para los distintos campos de gestión.

7.1.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

- a. Asegurar que se realicen los procesos de seguimiento ambiental para cada regulado, de acuerdo a los requisitos del cliente.
- b. Mejorar la competencia de nuestro personal.
- c. Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad.

Se revisa el informe de la última revisión gerencial realizada en Octubre del 2010 se registra como evidencia el Acta de Reunión, así como el registro de asistencia 002R ES de fecha 25 de Octubre del 2010. En la cual se evidencia la información de entrada utilizada para la revisión, entre los que se incluyen resultados de la última auditoría interna realizada el 27 de Septiembre del 2010, acciones correctivas y preventivas y oportunidades de mejora.

La delegación de responsabilidades y autoridades se lo realiza a través del Manual de Funciones al representante del sistema de gestión.

7.1.4. PROCESO RECURSOS HUMANOS 6.1 6.2 6.4

Se revisa la caracterización del proceso y el manual de funciones y estructura organizacional, se verifica los perfiles para el Gerente General, Coordinador Técnico, Representante del Sistema, Asistente Administrativo, Técnico y Asistente Técnico. Tienen una matriz de evaluación de habilidades de todo el personal, para luego evaluar sus habilidades.

Se revisa el proceso ACPM 002R ES y se verifica en el registro de inducción, la difusión de la política de calidad de la empresa a la Ing. Alejandra Sagredo.

Se revisa la evaluación del desempeño en base al perfil y cumplimiento de objetivos. El funcionamiento de la organización evidencia una buena infraestructura. Tiene un clima laboral adecuado y que es evidenciado a través de entrevistas con el personal.

7.1.5. PROCESO SISTEMAS DE MANTENIMIENTO 6.3

Se revisa la caracterización del proceso para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Se evidencia que el programa de mantenimiento establecido carece de actualización y las Hojas de Vida de los equipos evidencian las actividades de mantenimiento solo hasta el mes de septiembre del 2010.

7.1.6. PROCESO PLANIFICACION 7.1 7.2

Se revisa la caracterización del proceso y la metodología del procedimiento de planificación revisión 06y se verifica e identifica las actividades de captar y revisar los requerimientos del cliente, clasificar los requerimientos, revisar documentación habilitarte, aquí se revisa la documentación si son auditorías ambientales o programa de manejo ambiental, se genera un registro de recepción de documentos.

Se evidencia que a través de la planificación se asigna la asignación de recursos humanos y materiales y se envía una notificación al cliente sobre las visitas y la entrega de documentos y formatos de trabajo.

7.1.7. PROCESO COMPRAS 7.4

Se revisa la caracterización del proceso de compras y la metodología del procedimiento para compras revisión 04 en la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores de productos y servicios y técnicos externos.

Se verifica la lista de técnicos externos y el registro de evaluación del desempeño:

- Andrés de la Rosa
- Paola Albornoz

Las compras son verificadas por el coordinador y dueños de procesos a través de los requisitos en las órdenes de compras.

7.1.8. PROCESO EJECUCION 7.5 7.6 8.3 8.2.3 8.2.4

En lo relacionado a la revisión del contrato se verifica que no se cuenta con evidencias de haber difundido los requisitos del cliente a los líderes de los procesos, solo se evidencia la Ordenanza Municipal 213.

Se revisa el procedimiento de seguimiento a emergencias, denuncias versión 06 para realizar actividades relacionadas con la lectura preliminar del informe preliminar, para luego proceder al lugar de la emergencia, generar el documento de observaciones al informe preliminar y realizar el seguimiento al informe previo un análisis y contestación de consistencia con el PMA y evaluar la necesidad de modificación del PMA, se verifica en el caso del cliente X.

Se verifica el procedimiento de Seguimiento a la Entrega de RIPS (Residuos Industriales Peligrosos, revisión 03, y se evidencia los respaldos en la documentación desde la generación hasta la disposición final.

La identificación y trazabilidad se realiza a través de un registro de regulados donde se asigna un número consecutivo el coordinador.

La propiedad del cliente se ha considerado que toda la documentación esta soportada por un método que asegura la integridad, además se encuentra duplicado para salvaguardar los documentos del cliente.

Ver la posibilidad de establecer una metodología documentada para garantizar la protección de los documentos de propiedad del cliente.

7.1.9. PROCESO ADMINISTRACION Y CONTROL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 8.1 8.2.2 8.2.4 8.4 8.5 8.5.2 8.5.3

7.1.9.1. AUDITORIA INTERNA

Se tiene un procedimiento documentado para la planificación, realización, registro y seguimiento al proceso de auditorías internas de calidad, se encuentra en la versión 02 y mediante su implementación permite asegurar la eficacia e idoneidad del sistema. La última auditoría interna fue realizada en Septiembre del 2010, se evidencia el programa de auditorías versión 01.

Se verifica los informes de auditoría interna realizada entre el 27 y 28 de septiembre del 2010, se determina 21 no conformidades menores y 3 observaciones.

Se verifica la documentación que acrediten la formación y competencia del Auditor Líder ISO 9001:2000 Sr. Felipe Velasco.

Se verifica el procedimiento de acciones correctivas y preventivas revisión 03, se evidencia que se han tomado las respectivas acciones por servicio al cliente, control de calidad, desempeño de los procesos, administración y mejora del sistema de calidad y de la revisión gerencial.

7.9.1.2. SATISFACCION DEL CLIENTE 8.2.1

La satisfacción del cliente y su efectividad es verificada, no se evidencia encuestas realizadas, pero se verifica un Informe de Fiscalización Anual emitido por parte de la Secretaria de Ambiente del Municipio de Quito el 10 de Marzo del 2010, en el cual se detecta observaciones y opciones de mejora las cuales tienen que ser corregidas hasta el 11 de Abril del 2011.

Dentro de las observaciones se encuentra “El técnico de la entidad de seguimiento no verifica en la inspección 5.4.4. Emisiones de ruido numeral 5.4.4.1 que se verifican los tres puntos indicados en la actividad, tan solo se observa dos puntos. Con fecha 01 de Abril del 2011, Congeminpa Cia. Ltda. E.S. remite el reporte acciones correctivas a las observaciones detectadas en el informe anual, mismo que es receptado y cerrado por el representante del Cliente.

7.9.1.3. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 8.5.2 8.5.3

Se revisa el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas revisión 03, y se verifica la metodología establecida.

Se revisa el registro de solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas # 79 en la cual se evidencia que la acción correctiva ha sido cerrada para la no conformidad detectada como: "No hay evidencia de las acciones correctivas ni preventivas generadas en el día a día para este proceso"

No se tenían acciones correctivas pendientes de revisar correspondientes a la última auditoría externa realizada por SGS para el cambio de versión ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008.

7.2. FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

- a. Profesionalismo
- b. Trabajo en equipo e involucramiento
- c. Ambiente de trabajo

7.3. DEBILIDADES

- Se evidencia una descompensación en relación al mantenimiento de los procedimientos operativos con los procedimientos de apoyo o gestión del Sistema de Calidad, en virtud de que los procedimientos operativos están en constante vigilancia y actualización debido en muchos de los casos a las exigencias de los clientes.

7.4. ASPECTOS RELEVANTES

- Antes de iniciarse la Auditoría se efectuó la Reunión de Apertura de la Auditoría Interna, la misma que se evidencia en la lista de Control de Asistencia respectiva, mismo que se puede revisar en el ANEXO 5.
- La buena predisposición del personal responsable del desempeño del sistema para atender la auditoría interna, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua y crea un clima propicio para la evaluación conjunta del sistema.
- La presentación del informe de la revisión por la dirección, permite evidenciar la importancia que desde la alta dirección le ha dado al requisito de la Norma y evita duplicidad de esfuerzos por parte de la organización.

- El sistema de comunicación interna y externa a través del uso de diferentes medios como la intranet y la web demuestra, la transparencia de la gestión, además de facilitar el control de la documentación del sistema.
- Se comprobó que se cuenta con la Política de Calidad de Congeminpa. Cía. Ltda. E.S. actualizada y publicada.
- Se comprobó que el File System estaba correctamente ordenado y estandarizado

7.5. ASPECTOS POR MEJORAR

- Trabajar desde la capacitación para desarrollar la competencia del empoderamiento en los líderes de los procesos del sistema, de tal manera que se evidencien registros de acciones correctivas más por autogestión que por auditoría interna, e igualmente demostrar que el sistema es mas proactivo que correctivo.
- Revisar las metas asignadas a los indicadores que están evaluando el cumplimiento de lo planificado para que sus niveles de desempeño comprometan resultados del 100%.
- En el proceso documentado para las compras de productos, servicios de consultores externos, es importante diferenciar los criterios de evaluación de proveedores de los de reevaluación, con el fin de determinar acciones mutuamente beneficiosas entre las partes.

7.6. OBSERVACIONES

- Ver la posibilidad de establecer un procedimiento dentro de la cual se identifique una metodología para el manejo de los documentos suministrado por el cliente.
- Ver la posibilidad de formalizar y registrar la difusión de los resultados de auditorías internas a los líderes de los procesos.
- Ver la posibilidad de contar con un inventario de los formatos obsoletos para controlar su uso, una vez que se acaben se comenzara a utilizar los actualizados.
- Verificar la posibilidad de establecer una lista de distribución de documentos tanto para los internos como para los externos.

7.7. NO CONFORMIDADES

A continuación se detalla las no conformidades detectadas durante la auditoría interna las mismas que tendrán que ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
correctiva del estándar de auditoría incluyendo acciones para analizar la causa de la no conformidad y prevenir la recurrencia, y manteniendo los registros completos.

- Se evidencia que el plan de capacitación que Congeminpa ha establecido, se encuentra desactualizado, registrando actividades que se programaron para el año 2010. (Clausula 4.2.3. de la Norma ISO 9001:2008).
- Se revisa el Plan de Capacitación en el cual consta dentro del primer trimestre capacitar con el tema Norma ISO 9001:2008 a la señorita María Sarango quien se desempeña de acuerdo al Manual de Funciones como Asistente Administrativa, pero no se presentan certificados o registros que abalicen lo establecido en el plan. (Clausula 6.2.2. de la Norma ISO 9001:2008).
- Se comprobó que la Lista de Técnicos Externos calificados se encuentra obsoleta versión 00 año 2007, en relación a la lista maestra de registros, en la cual consta la versión 01 con fecha de aprobación Octubre del 2010. (Clausula 4.2.3. de la Norma ISO 9001:2008).
- Se revisa la ficha de proveedores de servicios para la empresa NOVANET, y se evidencia que no se ha realizado la evaluación de proveedores cada seis meses como lo indica el procedimiento de compras. (Clausula 7.4.1. de la Norma ISO 9001:2008).
- Dentro de la verificación del Plan de Mantenimiento de Equipos se solicita la hoja de vida del Computador CON-CPU-2010 y se evidencia que se ha registrado los mantenimientos hasta el mes de septiembre del 2010. (Clausula 6.3. de la Norma ISO 9001:2008).
- Se revisa la Matriz de Indicadores de Objetivos de Calidad y se verifica que la organización no cuenta con los medios de verificación (Registro General de Planificación) para la medición del indicador de Cumplimiento de Seguimiento a la Planificación. (Clausula 7.1. de la Norma ISO 9001:2008).
- No hay evidencia de medición del indicador para el proceso de Producto No Conforme. (Clausula 8.3. de la Norma ISO 9001:2008).
- Se evidencio que no se cuenta adecuadamente distribuida, la información externa, (normativa, contratos) que afecta la calidad del servicio, en los puntos de fiscalización (requisitos del cliente). (Clausula 4.2.3. de la Norma ISO 9001: 2008).
- No se ha efectuado reuniones del Comité de Gestión de Calidad, posterior a la Auditoria Externa (SGS), de cambio de versión de la Norma ISO 9001:2000 a

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales
ISO 9001:2008, realizada en Diciembre del 2010. (Clausula 5.5.2. de la Norma
ISO 9001:2008).

- Se evidencio que no se cuenta con un registro para controlar el seguimiento de los reclamos del cliente. (Clausula 7.2.3. de la Norma ISO 9001:2008).

8. CONCLUSIONES

- El Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. E.S. cumple con los requisitos establecidos de la norma y con los compromisos establecidos en su Manual de Gestión de Calidad.
- El seguimiento oportuno a los hallazgos y observaciones detectados en la última auditoría interna, ha permitido que no se materialicen las no conformidades potenciales.
- Se evidenció y percibió un total compromiso e involucramiento de todos los responsables de los procesos y el Gerente General con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se evidencia una descompensación en relación al mantenimiento de los procedimientos operativos con los procedimientos de apoyo o gestión del Sistema de Calidad.
- El sistema de gestión de la Calidad se encuentra en capacidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, asumidos por la organización.
- Con la ejecución de la presente auditoría interna se manifiesta una declaración de conformidad de la organización, siempre y cuando se tomen los correctivos oportunos con las no conformidades menores detectadas de una manera ágil por la Alta dirección, para prevenir que las mismas sean consideradas no conformidades en auditorías de seguimiento o recertificación.
- La metodología utilizada para la ejecución de la auditoría estuvo basada en la evaluación de la evidencia objetiva, entrevistas al personal clave de la operación del sistema y el seguimiento de las operaciones.
- Se registraron siete no conformidades menores y dos observaciones relacionadas con los procesos de gestión o apoyo. Como consecuencia de las no conformidades detectadas en la auditoría, para cada una de ellas se emitió una solicitud de acciones correctiva, el mismo que será entregado al responsable del área donde se detectó la no conformidad,
- Se desarrollan procedimientos que aportan a la mejora continua de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

- El auditor con base en los resultados obtenidos durante el trabajo investigativo, obtiene los conocimientos experiencias y competencias necesarias para evaluar adecuadamente un sistema de gestión de calidad.

9. RECOMENDACIONES

- Para la ejecución de la auditoria y el plus que se le dio al trabajo desarrollado fue de trascendente importancia la reunión sostenida con el representante del sistema, previo al Inicio de la Auditoria, en donde se pudo intercambiar criterios respecto al manejo del sistema de gestión de calidad y la prestación de servicio que brinda la empresa, tomando en cuenta que la revisión de la documentación no es suficiente como para diagnosticar el real funcionamiento de una organización especialmente en lo relacionado a la parte operativa.
- Difusión de los hallazgos encontrados en todas las áreas de la organización para evitar que se repitan.
- Dar cumplimiento al programa de mantenimiento de los equipos, registrando todas sus actividades.
- Seguimiento y control de los Procesos definidos en el Sistema de Gestión Documentario de Congeminpa Cía. Ltda. como de apoyo, registrándose todas las actividades definidas en los registros declarados.
- Se recomienda a la Unidad de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. capacitar sobre el manejo, seguimiento y control del Sistema de Gestión Documentado.
- Resaltar la importancia de la comprensión, estudio y análisis del sistema de gestión de calidad basado en la familia de las Normas ISO 9000, puesto que permite conocer los requisitos a cumplir en los sistemas de calidad de las organizaciones con el propósito de garantizar y asegurar que los productos y/o servicios serán de la más alta calidad.
- La importancia que hoy en día radica el mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad certificados en organizaciones innovadoras conlleva a que los representantes de la Alta Dirección gestionen los recursos necesarios, como para que todo el personal involucrado en los procesos operativos, de gestión, conozcan y se apersonen de la responsabilidad frente al mantenimiento del SGC.
- Un auditor interno no puede emular a un auditor externo, y durante la ejecución de una auditoria lo que se tiene que encontrar es oportunidades de mejora y el propósito secundario seria el mantener una certificación ISO 9001

10. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- **ASOCIACION ESPANOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION (AENOR)**, 2002. Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental ISO 19011:2002. Madrid: AENOR
- **AUDITOR INTERNO ISO 9001:2008**, 2009. Bureau Veritas Training, Quito.
- **CUATRECASAS L**, 2001. Gestión Integral de la Calidad, Implementación Control y Certificación, Ediciones Gestión 2000 S.A, Barcelona.
- **GUIAS PARA AUDITORIAS EN CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ISO 19011**, 2005. CAI - 04 Auditor Interno SIG.
- **HOYLE, D. 1998**. ISO 9000, Manual de Valoración del Sistema de Calidad ISO 9000, traducido por VUELAPLUMA, Graficas Rogar, Madrid.
- **ISO 9000**, 2005. Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary International Organization for Standardization, Suiza.
- **ISO 19011**, 2002. Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing, International Organization for Standardization, Suiza.
- **ISO 9001**, 2008. Quality management systems – requirements, International Organization for Standardization, Cuarta Edición Suiza.
- **MILLS, DAVID 2003**. Manual de Auditoria de la Calidad. Barcelona: Gestión 200.com
- **MODULO II, 2009**. Calidad y Medio Ambiente: Información y Diagnostico según ISO 9000 E ISO 14000, Universidad Técnica Particular de Loja – Universidad Huelva.
- **MODULO IX, 2009**. Auditoría Interna tras la implantación de un sistema integrado de gestión, Universidad Técnica Particular de Loja – Universidad de Huelva.
- **NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA**, The Institute Of Internal Auditors, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Florida 32701 – 4201 USA
- **RICO RUBEN**, 2001. Total Quality Management, Diseño, Implementación y Gestión del Cambio Estratégico Imprescindible, Ediciones Macchi Grupo Editor, Buenos Aires
- **SENLE A, STOLL G**, 1994. Calidad Total y Normalización, Iso 9000 las normas para la calidad en la práctica, Ediciones Gestión 2000 S.A, Barcelona.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

- **SENLE A, 2003.** Evaluar la Gestión y la Calidad. Herramientas para la gestión de la calidad y los recursos humanos. Edición Gestión 2000 S.A, Barcelona.

11. GLOSARIO

- **ACCION CORRECTIVA:** Acción planificada o tomada para impedir la recurrencia de errores.
- **ACCION PREVENTIVA:** Acción que se propone o toma para impedir la ocurrencia de algo.
- **ACREDITACION:** Un proceso mediante el cual se autoriza a las organizaciones a realizar la certificación de conformidad respecto a los estándares previstos.
- **ACTIVIDAD:** Conjunto de tareas interrelacionadas a obtener un resultado específico, como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las tareas que componen la actividad.
- **ACTIVIDADES DE VERIFICACION:** Una investigación, prueba, inspección, demostración, análisis o comparación de datos especial, para verificar que un producto o servicio cumple con los requerimientos prescritos.
- **AMBITO DE AUDITORIA:** El rango o grado de la auditoria, incluyendo el estándar o contrato respecto del que realiza la auditoria, los productos y servicios y los procesos que se han de incluir; por ejemplo, diseño, desarrollo, producción, instalación o servicio post-venta.
- **AUDITADO:** Organización que es auditada.
- **AUDITOR:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **AUDITORIA:** Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterios de auditoría.
- **CALIBRAR:** Estandarizar los parámetros de un instrumento de medida.
- **CLIENTE DE AUDITORIA:** Organización o persona que solicita una auditoria.
- **CONCLUSION DE LA AUDITORIA:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **COSTES DE CALIDAD:** Se incurre en este tipo de costes por que existe la posibilidad de un fallo. El coste real de producir un objeto es el coste de producirlo sin fallos más el coste de calidad. El primero es lo que cuesta hacer las cosas bien a la primera. Los costes de calidad, son los costes de prevención, estimación y fallo.

- **CRITERIO DE AUDITORIA:** Conjunto de políticas procedimientos o requisitos usados como referencia en la auditoria.
- **DISEÑO Y DESARROLLO:** El diseño crea la solución conceptual y el desarrollo transforma la solución en un modelo operativo completo.
- **DOCUMENTOS OBSOLETOS:** Documentos que ya no se requieren para uso operativo. Pueden ser útiles como documentos históricos.
- **EQUIPO AUDITOR:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **EVALUACION DE CUMPLIMIENTO:** Verifica la adherencia de la Entidad a las normas constitucionales, legales y de autorregulación que le son aplicables.
- **EVALUACION ESTRATEGICA:** Hace referencia al proceso mediante el cual se evalúa y monitorea el desempeño de los sistemas gerenciales de la Entidad, evalúa el logro de los objetivos misionales.
- **EVIDENCIA DE LA AUDITORIA:** Registros, declaraciones de hecho u otra información que son relevantes para los criterios de auditoría y verificables. Las evidencias de la auditoria pueden ser cualitativas y cuantitativas.
- **EXPERTO TECNICO:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- **FALLO ALEATORIO:** Fallo que tiene una baja probabilidad de recurrencia y que solo requiere una acción remediadora para ser eliminado.
- **FALLO SISTEMATICO:** Fallo que tiene una alta probabilidad de recurrencia debido a la inadecuación del sistema, y para el que puede especificarse una acción correctiva que elimine su causa y evite su recurrencia.
- **HALLAZGO:** Resultados de la evaluación de la evidencia recopilada en la auditoria reunida contra los criterios de la auditoria.
- **INFORME DE AUDITORIA:** Un recuento real de los resultados de la auditoria, que incluye los puntos positivos, el grado de cumplimiento, las no conformidades, las conclusiones, las recomendaciones y las acciones correctivas.
- **INSTRUCCIONES DE TRABAJO:** Instrucciones que prescriben como ha de ejecutarse el trabajo, quien ha de hacerlo, cuando se ha de iniciar y terminar y, si es necesario, como se va a llevar a cabo.

- **INTERFACES DE LA ORGANIZACIÓN:** Límites entre los que se encuentran las organizaciones y afectan mutuamente, que se expresan mediante la compartición de información, personal, equipos, materiales y el acuerdo sobre condiciones de operación.
- **LISTA MAESTRA:** Lista original de la que se pueden hacer las copias.
- **LISTA DE VERIFICACION:** Es una lista de chequeo elaborado por un auditor, que ayuda a centrar la auditoría en aspectos relevantes y permite recopilar las evidencias.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito. Si no se tiene evidencia objetiva no se puede redactar una no conformidad. Si no hay un requerimiento, no podrá existir una no conformidad.
- **NO CONFORMIDAD MAYOR:** Ausencia o total quiebra de las disposiciones que se requieren para generar la conformidad del producto o evitar su no conformidad respecto de las expectativas y necesidades del cliente. Ausencia significa falta de disposiciones adecuadas en la teoría y en la práctica. Una quiebra total significa que se han incorporado las disposiciones adecuadas pero no se están implementando en la actualidad.
- **NO CONFORMIDAD MENOR:** Cualquier fallo en el cumplimiento de uno o más requerimientos del estándar, que no puede clasificarse como no conformidad mayor.
- **NO CONFORMIDAD POTENCIAL:** Una situación que, si se abandona, con el tiempo se convertirá en una no conformidad.
- **OBSERVACION:** Es una evidencia objetiva hallada en la auditoría que en sí misma no justifica ser registrada como una no conformidad, pero que debe ser considerada por el auditado para mejoramiento o para prevenir potenciales no conformidades.
- **OBJETIVO:** El resultado que, habitualmente, se ha de lograr en un periodo de tiempo determinado.
- **OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:** El resultado que ha de lograrse mediante la auditoría y, generalmente, son uno o más de los siguientes.
- **PERSONAL CUALIFICADO:** Personal que se ha juzgado que posee la capacidad necesaria para llevar a cabo tareas concretas.
- **PLAN DE AUDITORIA DE AUDITORIAS:** Documento que describe las actividades o aspectos claves que deben revisarse en cada auditoría.

- **PLANES DE CALIDAD:** Planes que se generan para definir como se alcanzaran, controlaran, aseguraran y gestionaran los requerimientos de calidad especificados para contratos o proyectos específicos.
- **PROBLEMAS DE CALIDAD:** Diferencia entre la calidad alcanzada y la calidad requerida.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades, acciones o toma de decisiones interrelacionadas, caracterizadas por inputs y outputs, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las distintas etapas del Proceso.
- **PROCEDIMIENTO:** Es un documento en el que se describe paso a paso como se realiza una determinada actividad, se indican las responsabilidades de las personas, implicadas en la actividad, los medios o información que necesitan y los resultados que se esperan.
- **PROGRAMA DE AUDITORIAS:** Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **PROPOSITO DE LA AUDITORIA:** Establecer, de manera imparcial, la información real sobre algún aspecto de funcionamiento.
- **PRUEBA DE CONFORMIDAD:** Documentos que testifican que una entidad es conforme con determinados requerimientos prescritos.
- **RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES:** Cualquier informe negativos, verbal o escrito, que recibe un proveedor de un cliente.
- **REGISTRO:** Proceso de registrar detalles sobre las organizaciones con capacidad valorada que han satisfecho los estándares prescritos.
- **REGISTROS DE CALIDAD:** Prueba objetiva de que se han logrado las funcionalidades y características de un producto o servicio y los procesos aplicados a su desarrollo, diseño, producción, instalación, mantenimiento y disposición, así como los registros de valoración, auditorias, y otros exámenes de una organización con el fin de determina su capacidad para alcanzar unos requerimientos de calidad determinados.
- **REQUERIMIENTOS DE CALIDAD:** Requerimientos relativos a las funcionalidades y características de un producto o servicio que se requieren cumplir para satisfacer una demanda determinada.

- **RESULTADOS ASOCIADOS:** Resultados que se producen como consecuencia de haber realizado una actividad o de haber tomado una decisión. En el contexto de las actividades de calidad, pueden ser documentos, registros, aprobaciones y aceptación de decisiones, no aprobación o rechazo de decisiones, productos, procesos.
- **RESUMEN DE AUDITORIA:** Una declaración que define las condiciones límite y los requerimientos de una auditoría. El término se refiere específicamente a los detalles de la organización que se audita, el objetivo de la auditoría y su ámbito.
- **REUNION DE APERTURA:** Reunión entre el auditor o los auditores y los representantes de la organización que se va a auditar convocada para confirmar las disposiciones antes de comenzar la auditoría en la sede de la empresa.
- **REUNION DE CLAUSURA:** Reunión entre el auditor o los auditores y los representantes de la organización auditada, que se convoca para informar y acordar los resultados de la auditoría y acordar una acción de seguimiento.
- **SEGUIMIENTO:** La capacidad de seguir la historia, aplicación, uso y localización de un artículo determinado o de sus características a través de números de identificación registrados.
- **TAREA:** Acción o toma de decisión caracterizada por un input y output específico que añade valor, es decir, que es valorada por el cliente como útil.
- **VERIFICACION:** Acto de establecer la verdad y la corrección de un hecho, teoría, declaración o condición.

12. ANEXOS

12.1. ANEXO 1:

PLAN DE AUDITORIA					
I BASE PARA LA AUDITORIA					
NOMBRE DE LA COMPANIA:		Congeminpa Cia. Ltda.			
DIRECCION:		Av. 10 de Agosto y Villalengua N37-232 Edificio Cominesa 4to piso.			
ESTANDAR DE CALIDAD:		ISO 9001:2008			
Tipo de Auditoria		Pre-evaluacion		Certificacion	Vigilancia
Equipo de Auditoria:		Ing. Augusto Patricio Yanangomez			
Fechas de Auditoria:		24 de Junio / 2011			
II MIEMBRO Y TITULOS DEL EQUIPO DE AUDITORIA					
AUDITOR		Ing. Augusto Yanangomez			
AUDITOR LIDER		Ing. Augusto Yanangomez			
III FECHA DE LA AUDITORIA:					
		24 de Junio / 2011			
IV OBJETIVO DE LA AUDITORIA:		Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestion de Calidad de Congeminpa Cia. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental con los criterios de la auditoria.			
V ALCANCE DE LA AUDITORIA:		Auditoria Interna al Sistema de Gestion de Calidad con alcance a los procesos de planificacion y ejecucion para evaluacion y seguimiento ambiental en diversos sectores productivos del Distrito			
Criterio de Auditoria:					
Idioma Predominante:		Espanol (Spanish)			
Circulacion:					
Documentos de Referencia:		Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2008 y el Manual de Calidad de Congeminpa Cia. Ltda. Entidad de Seguimiento			
Declaracion de Confidencialidad:		Toda la informacion evidenciada durante la realizacion de esta auditoria sera tratada con estricta confidencialidad y no se revelara a ningun tercero, sin el consentimiento escrito del cliente.			
Fecha de Ejecucion		24 de Junio / 2011			
Reunion de Apertura		24 de Junio / 2011	Lugar	Oficinas Quito	
Reunion de Cierre		24 de Junio / 2011	Lugar	Oficinas Quito	
Hora	Elemento	Procedimiento	# Auditor		
9:30	Reunion de Apertura				
10:00	5; 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.4.1; 5.4.2; 5.5; 5.6	Revision por la Direccion	(A.Y.)		
10:30	6.2; 6.2.1; 6.2.2; 6.4	Manual de Funciones	(A.Y.)		
11:00	7.4.1; 7.4.2; 7.4.3; 7.5.1; 8.3	Compras	(A.Y.)		
11:30	4.2.3 ; 4.2.4.	Control de Documentos y Registros	(A.Y.)		
12:00	Almuerzo				
Hora	Elemento	Procedimiento	# Auditor		
13:00	7.2.2; 7.5.4.	Revision del Contrato Propiedad del Cliente	(A.Y.)		
14:00	7; 7.1; 7.5.1.	Control del Proceso	(A.Y.)		
16:00	8.5.2; 8.5.3	Accion Correctiva y Preventiva	(A.Y.)		
17:00	8.1; 8.2.2; 8.5.2	Auditorias Internas	(A.Y.)		
17:30	Levantamiento de No Conformidades u Observaciones				
18:00	Reunion de Cierre				

12.2. ANEXO 2:

NOTIFICACION DE ASIGNACION							
Fecha:	01 de Junio del 2011						
Para:	Msc. Pablo Acosta Morales y/o Ing. Jame Carvajal						
De:	Ing. Augusto Yanangomez						
Fecha (s) Asignada (s)	24 de Junio del 2011						
Numero de Dias de Auditoria	1 dia						
Cliente Nro.	1						
Equipo de Auditoria:	Auditor Lider: Ing. Augusto Yanangomez (A.Y.)						
	Auditores: Ing. Augusto Yanangomez (A.Y.)						
Alguno de los Auditores ha brindado consultoria a este cliente dentro de los ultimos 24 meses?							
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">NO</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">X</td> </tr> </table>				SI		NO	X
SI		NO	X				
Si la respuesta es SI, no se puede asignar al auditor.							
TIPO DE ASIGNACION							
= Pre - Evaluacion = Auditoria de Certificacion Auditoria de Vigilancia							
= Revision de Documentos = Analisis GAP							
Auditoria Interna (Auditoria de Vigilancia)							
Alcance de la Asignacion: Auditoria Interna al Sistema de Gestion de Calidad con alcance a los procesos de planificacion y ejecucion para evaluacion y seguimiento ambiental en diversos sectores productivos del distrito metropolitano							
Exclusiones (Si se aplica): Se excluye los puntos 7.3 de la Norma debido a que en los procesos desarrollados no se realizan actividades de diseno y desarrollo y el punto 7.5.2 debido a que los procesos desarrollados son controlados durante toda su ejecucion.							
Informacion de Contacto del Cliente							
Nombre de la Compania:	Congeminpa Cia. Ltda.						
Nombre del Contacto del Cliente	Msc. Pablo Acosta Morales y/o Ing. Jame Carvajal						
Direccion:	Av. 10 de Agosto y Villalengua N37-232 Edificio Cominesa 4to Piso						
Telefono:	022278249						
Fax:	022462417						
Correo electronico:	congeminpa@andinanet.com						
Sitio web:	www.congeminpa.com						
Por Favor devolver dentro de dos (2) dias Laborables							
Nombre del Auditor:	Ing. Augusto Yanangomez						
Firma:		Fecha:	01 de Junio / 2011				

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

12.3. ANEXO 3:

RESUMEN DE NOTAS DE NO - CONFORMIDAD				
Requerimiento del Sistema de Calidad ISO 9001	Clausula	Categoria		
		Obs.	Menor	Mayor
Ver la posibilidad de contar con un inventario de los formatos obsoletos para controlar su uso, una vez que se acaben se comenzara a utilizar los actualizados.	4.2.3.	X		
Evaluar la conveniencia de contar con un metodo para efectuar la encuesta al cliente, periodo y frecuencia de ejecucion, cuestionario, clientes seleccionados, objetivos de la encuesta	8.2.1.	X		
Verificar la posibilidad de establecer una lista de distribución de documentos tanto para los internos como para los externos.	4.2.3.	X		
Ver la posibilidad de establecer un procedimiento dentro del cual se identifique una metodologia para el manejo de documentos entregados por el cliente	7.5.4.	X		
Ver la posibilidad de formalizar y registrar la difusion de resultados de Auditorias Internas a los lideres de los Procesos.	8.2.2.	X		
Se evidencia que el plan de capacitación que Congeminpa ha establecido, se encuentra desactualizado, registrando actividades que se programaron para el año 2010.	4.2.3.		X	
Se revisa el Plan de Capacitación en el cual consta dentro del primer trimestre capacitar con el tema Norma ISO 9001:2008 a la señorita María Sarango quien se desempeña de acuerdo al Manual de Funciones como Asistente Administrativa, pero no se presentar certificados o registros que abalancen lo establecido en el plan.	6.2.2.		X	
Se comprobo que la Lista de Técnicos Externos calificados se encuentra obsoleta en relación a la lista maestra de registros, en la cual consta la versión 01 con fecha de aprobación Octubre del 2010.	4.2.3.		X	
Se revisa la ficha de proveedores de servicios para la empresa NOVANET, y se evidencia que no se ha realizado la evaluación de proveedores cada seis meses como lo indica el procedimiento de compras.	7.4.1.		X	
Dentro de la verificación del Plan de Mantenimiento de Equipos se solicita la hoja de vida del Computador CON-CPU-2010 y se evidencia que se ha registrado los mantenimientos hasta el mes de septiembre del 2010.	6.3.		X	
Se revisa la Matriz de Indicadores de Objetivos de Calidad y se verifica que la organización no cuenta con los medios de verificación (Registro General de Planificación) para la medición del indicador de Cumplimiento de Seguimiento a la Planificación.	7.1.		X	
No hay evidencia de medición del indicador para el proceso de Producto No Conforme.	8.3		X	
Se evidencio que no se cuenta adecuadamente distribuida, la información externa, (normativa 213, contratos) que afecta la calidad del servicio, en los puntos de fiscalización (requisitos del cliente).	4.2.3.		X	
No se ha efectuado la Reunion de la Revision por la Direccion, posterior a la Auditoria Externa (SGS), de cambio de versión de la Norma ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008, realizada en Diciembre del 2010.	5.5.2.		X	
Se evidencio que no se cuenta con un registro para controlar el seguimiento de los reclamos del cliente.	7.2.3.		X	
	Total	cinco	diez	

12.4. ANEXO 4:

INFORME DE AUDITORIA				
1. INTRODUCCION				
ESTANDAR DEL SISITEMA		ISO 9001	VERSION	2008
2. Informacion del Auditado (Auditee Information)				
Nombre de la Organizacion:		Congeminpa Cia. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental		
Representante		Msc. Pablo Acosta Morales		
Localizacion a auditarse:		Oficinas Quito		
AUDITORIA #		Fecha de Inicio: 24-06-2011	Fecha de Cierre: 24-06-2011	
Auditor Lider:		Ing. Augusto Yanangomez		
Equipo Auditor:		N/A		
3. Objetivo, Alcance, Criterios de la Auditoria y Exclusiones :				
3.1. Objetivo : Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestion de Calidad de Congeminpa Cia. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental con los criterio de la Auditoria				
3.2. Alcance: Auditoria Interna al Sistema de Gestion de Calidad con alcance a los procesos de planificacion y ejecucion para evaluacion y seguimiento ambiental en diversos sectores productivos del Distrito Metropolitano				
3.3. Criterios: Los criterios de la auditoria se basan en los puntos o apartados de la Norma ISO 9001:2008.				
3.4. Exclusiones:				
Se excluye el punto 7.3. de la Norma debido a que en los procesos desarrollados no se realizan actividades de diseño y desarrollo.				
Se excluye el punto 7.5.2 debido a que los procesos desarrollados son controlados durante toda su ejecución.				
4. Personal Contactado:				
NOMBRE		TITULO	CARGO	
Sr. Freddy Recalde		Ing. Ambiental	Representante del Sistema	
Sr. Jame Carvajal		Ing. Quimico	Coordinador Tecnico / Representante de la Direccion	
Srta. Darincka Idrobo		Ing. Ambiental	Lider de Procesos	
Srta. Maria Sarango			Asistente Administrativo	
5. Resultados de la Auditoria:				
5.1. Resultado Detallado				
Nro.	Descripcion del Hallazgo	Proceso	OBS / NC	Criterios de Auditoria
5.1.1.	Ver la posibilidad de establecer un procedimiento dentro del cual se identifique una metodologia para el manejo de documentos entregados por el cliente	Propiedad del Cliente	Obs.	7.5.4.
5.1.2.	Ver la posibilidad de formalizar y registrar la difusion de resultados de Auditorias Internas a los lideres de los Procesos.	Auditorias Internas	Obs.	8.2.2
5.1.3.	Ver la posibilidad de contar con un inventario de los formatos obsoletos para controlar su uso, una vez que se acaben se comenzara a utilizar los actualizados.	Control de Documentos	Obs.	4.2.3.
5.1.4.	Evaluar la conveniencia de contar con un metodo para efectuar la encuesta al cliente, periodo y frecuencia de ejecucion, cuestionario, clientes seleccionados, objetivos de la encuesta	Satisfaccion del Cliente	Obs.	8.2.1.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

5.1.5.	Verificar la posibilidad de establecer una lista de distribución de documentos tanto para los internos como para los externos.	Control de Documentos	Obs.	4.2.3.
5.1.6.	Se evidencia que el plan de capacitación que Congeminpa ha establecido, se encuentra desactualizado, registrando actividades que se programaron para el año 2010.	Control de Documentos	No conformidad	4.2.3.
5.1.7.	Se revisa el Plan de Capacitación en el cual consta dentro del primer trimestre capacitar con el tema Norma ISO 9001:2008 a la señorita María Sarango quien se desempeña de acuerdo al Manual de Funciones como Asistente Administrativa, pero no se presentar certificados o registros que abalicen lo establecido en el plan.	Recursos Humanos	No conformidad	6.2.2.
5.1.8.	Se pudo evidenciar que la Lista de Técnicos Externos calificados se encuentra obsoleta en relación a la lista maestra de registros, en la cual consta la versión 01 con fecha de aprobación Octubre del 2010.	Control de Documentos	No conformidad	4.2.3.
5.1.9.	Se revisa la ficha de proveedores de servicios para la empresa NOVANET, y se evidencia que no se ha realizado la evaluación de proveedores cada seis meses como lo indica el procedimiento de compras.	Compras	No conformidad	7.4.1.
5.1.10.	Dentro de la verificación del Plan de Mantenimiento de Equipos se solicita la hoja de vida del Computador CON-CPU-2010 y se evidencia que se ha registrado los mantenimientos hasta el mes de septiembre del 2010.	Mantenimiento	No conformidad	6.3.
5.1.11.	Se revisa la Matriz de Indicadores de Objetivos de Calidad y se verifica que la organización no cuenta con los medios de verificación (Registro General de Planificación) para la medición del indicador de Cumplimiento de Seguimiento a la Planificación.	Planificación	No conformidad	7.1.
5.1.12.	No hay evidencia de medición del indicador para el proceso de Producto No Conforme.	Producto No Conforme	No conformidad	8.3.

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

5.1.13.	Se evidencio que no se cuenta adecuadamente distribuida, la información externa, (normativa 213, contratos) que afecta la calidad del servicio, en los puntos de fiscalización (requisitos del cliente).	Control de Documentos	No conformidad	4.2.3.
5.1.14.	No se ha efectuado la Reunion de la Revision por la Direccion, posterior a la Auditoria Externa (SGS), de cambio de versión de la Norma ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008, realizada en Diciembre del 2010.	Responsabilidad de la Direccion	No conformidad	5.5.2.
5.1.15.	Se evidencio que no se cuenta con un registro para controlar el seguimiento de los reclamos del cliente.	Comunicación con el Cliente	No conformidad	7.2.3.

6. Declaracion de Confidencialidad

Toda la informacion evidenciada durante la realizacion de esta auditoria sera tratada con estricta confidencialidad, y no se revelara a ningun tercero, sin el consentimiento escrito del cliente.

7. Conclusiones:

a) La documentacion correspondiente al sistema operativo se encuentra actualizada y mantenida de acuerdo a lo que demandan sus procesos, en relacion al desbalance que presenta con los procedimientos o documentacion de apoyo (procedimientos de gestion).

b) El Sistema de Gestión de Calidad de Congeminpa Cía. Ltda. E.S. cumple con los requisitos establecidos de la norma y con los compromisos establecidos en su Manual de Gestión de Calidad.

c) El sistema de gestión de la Calidad se encuentra en capacidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, asumidos por la organización.

d) Con la ejecución de la presente auditoría interna se manifiesta una declaración de conformidad de la organización, siempre y cuando se tomen los correctivos oportunos con las no conformidades menores detectadas de una manera ágil por la Alta dirección, para prevenir que las mismas sean consideradas no conformidades en auditorias de seguimiento o recertificación.

e) Se evidencio y percibió un total compromiso e involucramiento de todos los colaboradores y el Gerente General con el Sistema de Gestión de Calidad.

7. Fortalezas:

Profesionalismo, trabajo en equipo e involucramiento y Ambiente de Trabajo.

8. Debilidades:

Se evidencia una descompensación en relación al mantenimiento y gestion de los procedimientos operativos con los operativos están en constante vigilancia y actualización debido en muchos de los casos a las exigencias de los clientes

8. Nombres y Firmas:

Auditado	Firma:	Fecha: 06--07-2011
Nombres: Freddy Recalde		
Auditor	Firma:	Fecha: 07/07/2011
Nombres: Augusto Patricio Yanangomez		

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

12.5. ANEXO 5:

CONGEMINPA CÍA. LTDA.	
PROCESO :	AUDITORIA INTERNA
DOCUMENTO: Registro de Asistencia	HOJA : 1 de 1

LUGAR :	Oficinas CONGEMINPA
FECHA :	2011.06.24

REGISTRO DE ASISTENCIA			
No	APELLIDOS Y NOMBRES	No CÉDULA	FIRMA
1	Freddy Recalde	1711896152	
2	Ghem Carvajal	170972514-5	
3	Cisne Sarango	1103898647	
4	Darinka Idrobo	1104177454	
5			
6			

12.6. ANEXO 6:

REPROGRAMACION DE ACTIVIDADES PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO DE TESIS DENOMINADO:

"AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE CONGEMINPA CIA. LTDA. ENTIDAD DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL"

No.	Actividades	TIEMPO (OCTUBRE 2010 - ABRIL 2011)						
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
1	Redacción y presentación del tema de tesis para la respectiva aprobación							
2	Solicitud de autorización por parte de Congeminpa Cía. Ltda. Entidad de Seguimiento Ambiental para la ejecución del tema propuesto							
3	Elaboración del Perfil del proyecto de tesis							
4	Aprobación del Proyecto de Tesis.							
5	Presentación de la Reprogramación de Actividades							
6	Presentación del Primer avance del Trabajo de Tesis							
7	Entrega del Documento Borrador del Trabajo de Tesis.							
8	Entrega Final del Trabajo Final de Tesis.							

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

12.7. ANEXO 7:

LISTA DE VERIFICACION

RESPONSABILIDAD GERENCIA				
ENTREVISTADO	Clausula ISO 9001- 2008	PREGUNTAS DE LA LISTA DE VERIFICACION ISO 9001 : 2008	OBSERVACIONES & EVIDENCIA	ESTADO
Gerente General	5.1	¿La gerencia ejecutiva ha definido y documentado su compromiso hacia la calidad?	¿Existe documentación de su compromiso con la calidad?	
Gerente General	5.3 (a)	¿Se ha definido una política de calidad que coincida con las metas institucionales de la compañía?	¿Si existe una política para la calidad. Cuál es?	
Gerente General	5.3 (b)	¿Se ha definido la política de calidad considerando las necesidades y expectativas de sus clientes?	¿Su política de calidad considera las necesidades y expectativas de sus clientes? Cómo?	
Gerente General	5.3 (d) 5.4.1.	¿La política y objetivos de calidad han sido comunicados y mantenidos en todos los niveles de la organización?	¿Cómo se difunde la política de calidad en todos los niveles de la organización?	
Gerente General	5.4.1.	¿La política y objetivos de calidad tienen influencia en las actitudes de los empleados hacia la calidad y en la forma en que ellos realizan sus tareas?	¿Cómo se comprueba que la política y objetivos de calidad influyen en el comportamiento de los empleados y en la forma en que se realizan sus tareas?	
Gerente General	4.2.2 (b)	¿Están definidas y documentadas explícitamente en el manual de SGC, procedimientos y/o instrucciones de trabajo de la compañía, la responsabilidad autoridad e interrelación de todo el personal que administra, lleva a cabo y verifica trabajos que afectan la calidad?	¿Cómo se definen y se documentan las responsabilidades de la gestión para la calidad?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Gerente General	5.5.2.	¿En los casos en donde los gerentes han delegado la autoridad para la implementación de las funciones del SGC dentro de sus departamentos, dicha delegación ha sido definida y documentada formalmente?	¿La delegación de responsabilidades se hace en forma documentada?	
Gerente General	5.5.2 (a)	¿El personal que tiene la responsabilidad de las actividades de verificación entiende su autoridad y libertad para controlar la calidad?	¿El Personal de verificación tiene autoridad y libertad para controlar la calidad? Mediante: La emisión de Acciones Correctivas Control de No Conformidades Dar solución a los problemas Verificación de la implementación de las soluciones	
Gerente General	6.1	¿Se han definido y proporcionado los recursos para la gestión, desempeño del trabajo y actividades de verificación, incluyendo las auditorías internas del SGC?	¿Existen recursos para el control de calidad y las auditorías internas y personal capacitado?	
Gerente General	6.2.1	¿El personal de verificación está calificado a través de la educación, entrenamiento o experiencia?	¿El personal de CC está calificado? ¿Cuál es su capacitación?	
Gerente General	5.5.2 (a)	¿El representante de gerencia asignado tiene la suficiente autoridad y responsabilidad para asegurar que se implementen y mantengan adecuadamente los requerimientos del SGC?	¿El representante de gerencia tiene nivel ejecutivo?	
Gerente General	5.6.1	¿Todo el personal de gerencia entiende el propósito y valor de la revisión de gerencia como se definió en el Procedimiento de Revisión de Gerencia?	¿Cada gerente sabe que tiene que revisar su área periódicamente y que esa revisión se llama revisión de gerencia? ¿Tienen el procedimiento documentado para esa revisión?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Gerente General	5.6.2	¿El gerente que participa en la revisión de gerencia tiene registros suficientes, datos y otra información para llevar a cabo la revisión en forma eficaz?	¿De que información dispone el gerente para la revisión de gerencia?	
Gerente General	5.6.3	¿Existen los registros para las revisiones de gerencia en donde se formula claramente como se llevo a cabo la revisión, quien participo, que factores se consideraron, a que conclusiones se llevo y que acciones se llevaron a cabo?	¿Existen registros de las revisiones de gerencia?	
Gerente General	5.6.2	¿La gerencia superior de la compañía revisa periódicamente la totalidad del sistema de gestión para asegurarse de sus continua, adecuación y efectividad?	¿Con que periodicidad se realizan las revisiones de gerencia? ¿Cuál es su programa?	
Gerente General	4.1	¿Se ha establecido y distribuido un sistema de gestión documentado a todos los niveles para asegurar que los productos y servicios de la compañía cumplan con los requerimientos especificados del cliente interno y externo?	¿Cómo está documentado el SGC?	
Gerente General	4.2.2	¿Ha sido desarrollado un Manual del SGC que contiene o hace referencia a los procedimientos del SGC de la compañía?	¿Existe un Manual para la Gestión de la Calidad?	
Gerente General	4.2.2 (b)	¿El Manual del SGC describe la estructura de documentación del SGC de la compañía y además muestra como se cumple con los requerimientos especificados en la Norma ISO 9001?	¿El Manual muestra la estructura de la documentación y describe como se cumple con los requerimientos de las clausulas de la Norma ISO 9001?	
Gerente General	4.2.3 (B)	¿El Manual del SGC esta apropiadamente distribuido a, y es entendido por aquellos que tienen una responsabilidad directa con el SGC?	¿Quienes poseen una copia registrada del manual? ¿Estas personas lo entienden?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Gerente General	4.2.1 ©	¿La compañía ha preparado procedimientos del sistema de gestión documentados en conformidad con los requerimientos de la Norma ISO 9001 y con la política propia de calidad de la compañía?	¿La compañía tiene procedimientos documentados para gestionar la calidad en conformidad a las ISO 9000?	
Gerente General	4.1 (a)	¿El SGC y los procedimientos relacionados son eficaces para asegurar la calidad del producto?	¿Los procedimientos son eficaces? ¿Permiten alcanzar los objetivos declarados en la política para la calidad? ¿Cómo se evalúan esta eficacia?	
Gerente General	5.4.2 (a)	¿El sistema de planificación de calidad define y documenta como se cumplirán los requerimientos de calidad?	¿Tienen un plan de calidad para asegurar la calidad de la producción?	
Gerente General	5.4.2 (b)	¿Las actividades de planificación de calidad son compatibles con todos los requerimientos de su SGC definido?	¿Ese plan de Calidad cumple con los requerimientos de la ISO 9001? ¿El plan considera el cumplimiento de todos los elementos del SGC?	
Gerente General	5.4.2 (b)	¿Las actividades de planificación de calidad están documentadas en una forma que se adaptan al personal de la compañía y a los métodos de operación?	¿Cómo se documenta el plan de calidad y como se difunde?	
Gerente General	4.2.1 (d)	¿Están documentados las políticas, procedimientos y/o instrucciones de trabajo para la preparación de los planes de calidad?	¿Cómo se preparan los planes de calidad? ¿El procedimiento está documentado?	
Gerente General	4.2.1. ©	¿El sistema de documentación de calidad de la compañía define claramente los requerimientos para los registros de calidad?	¿Cuáles son los requerimientos que deben cumplir sus registros de calidad?	
REVISION DEL CONTRATO				

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Coordinador Técnico	7.2.2 (b)	¿La compañía tiene un Procedimientos de Revisión del Contrato para llevar a cabo las revisiones tanto de los contratos y cotizaciones simples, como de los complejos?	¿Qué procedimientos tienen para revisar sus contratos y órdenes de compra? ¿El procedimiento está documentado?	
Coordinador Técnico	7.2.2. (a)	¿El procedimiento de revisión del contrato asegura que los requerimientos del cliente se definen y documentan adecuadamente antes de la aceptación de un pedido o contrato?	¿El procedimiento de revisión de contrato/orden de compra, contempla la verificación de que lo que quiere el cliente está documentado, antes de aceptar el contrato? orden de compra?	
Coordinador Técnico	7.2.2	¿El Procedimiento de Revisión del Contrato aborda en forma adecuada como resolver las situaciones en donde no se definen adecuadamente los requerimientos del cliente?	¿Como se resuelven las situaciones donde no existe una definición clara y precisa de los requerimientos del cliente?	
Coordinador Técnico	7.2.2.	¿Si se aceptan contratos sin una declaración por escrito, que medios existen para asegurarse que el contrato o los requerimientos del pedido son revisados antes de la aceptación?	¿Si las órdenes de compra o contratos no tienen por escrito los requerimientos del cliente, como se los revisa para aceptarlos?	
Coordinador Técnico	7.2.2 ©	El procedimiento de Revisión del Contrato contempla los siguientes temas: 1. ¿Todo el personal afectado y responsable está coordinado para las actividades de la revisión del contrato? 2. ¿Asigna las responsabilidades a todo el personal para coordinar y llevar a cabo las revisiones del contrato?	¿Quienes participan en la revisión del contrato? ¿Cuáles son las responsabilidades del personal que participa en la revisión del contrato?	
Coordinador Técnico	7.2.2. 4.2.4.	¿Se mantienen los registros completos y precisos de las revisiones del contrato en una forma apropiada según el tipo de contrato?	¿Existen registros de las revisiones de contrato? Donde están?	
CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS				

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Representante del Sistema	4.2.3	¿La compañía ha establecido procedimientos documentados para controlar los documentos y datos que se relacionan con los requerimientos de ISO 9001?	<p>¿La compañía tiene procedimientos documentados para controlar los documentos y datos de sus sistemas de gestión?</p> <p>¿Cuáles son?</p> <p>Muestre su Registro</p> <ul style="list-style-type: none"> * Manual del Sistema de Gestión * Procedimiento del Sistema de Gestión * Instructivo del Sistema de Gestión * Registros o Fichas del Sistema de Gestión
Representante del Sistema	4.2.3 (a,b)	¿Todos los documentos del SGC tienen una firma y fecha indicando la revisión y aprobación apropiada efectuada por el personal autorizado antes de la emisión y disponen de un medio para indicar el estado de la modificación del documento?	<p>¿Todos los documentos tienen una fecha y firma de revisión y aprobación antes de su emisión?</p> <p>¿Disponen de un medio para indicar cuál es el documento vigente?</p> <p>Explique cómo se realiza esos controles</p>
Representante del Sistema	4.2.3 ©	¿Existe una lista maestra (u otro medio equivalente) para identificar el estado actual de la modificación de todos los documentos del SGC controlados?	¿Tienen una lista maestra para conocer cuáles son los documentos que están sujetos a control? ¿En esa lista se detalla la versión vigente de los documentos?
Representante del Sistema	4.2.3. (f)	¿Existe un sistema bien definido para indicar los nombres de todos los poseedores de documentos controlados (incluyendo las normas externas)?	¿Cómo se conoce quien posee documentos controlados en su compañía?

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Representante del Sistema	4.2.3. (d)	¿Tiene la compañía los documentos del SGC pertinentes (procedimientos, instructivos de trabajo, datos de referencia, Registros) disponibles para el personal en los lugares en donde se ejecutan las operaciones esenciales para el funcionamiento efectivo del SGC?	¿Los documentos del SGC están disponibles en los lugares donde se los necesita? Explique cómo se hace esto en su empresa	
Representante del Sistema	4.2.3. (g)	¿Es efectivo el enfoque utilizado para identificar la modificación actual de documentos para prevenir el uso de documentos obsoletos en todos los casos?	¿El método utilizado por la empresa para prevenir el uso de documentos obsoletos es efectivo? Explique como lo hace	
Representante del Sistema	4.2.3. (g)	¿La compañía asegura que se retira rápidamente la documentación del SGC obsoleta o invalida cuando se emiten nuevos documentos?	Revisar en Planta si todos los documentos están actualizados según la versión vigente indicada en la lista de documentos	
Representante del Sistema	4.2.3. (c)	¿Cómo se marcan los documentos que están en uso, pero que no están completos o los documentos que son provisorios y se utilizan para la planificación o propósitos similares?	¿Cómo se identifican los documentos provisorios o incompletos que no están autorizados para su uso?	
Representante del Sistema	4.2.3. (g)	¿Si se retienen los documentos del sistema de calidad obsoletos o inválidos, debido a la protección del conocimiento y otros propósitos, están apropiadamente marcados para prevenir su uso en las actividades normales?	¿Si se retienen documentos obsoletos con propósitos de información, se los marca de alguna forma para evitar su uso?	
Representante del Sistema	4.2.3. (c)	¿Existe evidencia alguna que los documentos de calidad tienen cambios o modificaciones escritas a mano que no están firmadas y fechadas?	Revisar en Planta si existen documentos con modificaciones hechas a mano y sin aprobación firmada y fechada	
Tecnico	4.2.3. (c)	¿Existe un enfoque eficaz para controlar un producto que está en producción cuando se emiten los cambios del documento o datos?	¿Cómo se introducen los cambios indicados en los documentos a los productos que están en producción?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. A.T.	6.2.2 (d)	¿El personal de la compañía en todos los niveles entiende sus roles en el control y modificación de los documentos?	¿Quiénes están a cargo de las modificaciones? ¿Describe el proceso Está documentado?	
ADQUISICIONES				
Adquisiciones	7.4.1.	¿La compañía ha establecido y mantiene procedimientos documentados para asegurar que todos los productos y servicios adquiridos cumplan con los requerimientos especificados?	¿Comprobar que esos procedimientos se encuentran en el listado de documentos sujetos a control	
Adquisiciones	7.4.1.	¿Todo el personal comprometido entiende y sigue el Procedimiento de Selección y Evaluación del Subcontratista?	¿En este procedimiento se establece la necesidad de seleccionar y evaluar a los subcontratistas para incluirlos en una lista de subcontratistas aprobados?	
Adquisiciones	7.4.2	¿Se han definidos y documentado los criterios (basados en el SGC, aseguramiento de la calidad y otros requerimientos para cumplir con la calidad, entrega y costo) para utilizarlos en la evaluación y relación de los subcontratistas?	¿Cuáles son los criterios que se usan para la evaluación de los subcontratistas?	
Adquisiciones	7.4.1.	¿Se establece y mantiene una lista de Subcontratistas Aprobados (LSA) en base al desempeño de los proveedores versus los requerimientos de la compañía?	¿Se evalúa el desempeño de los subcontratistas? ¿Cómo lo hacen?	
Adquisiciones	7.5.1	¿La compañía define el tipo y grado de control ejercido sobre los subcontratistas?	¿Qué tipo de control se ejerce a los subcontratistas? ¿Existen grados diferentes, dependiendo del desempeño y antecedentes del subcontratista?	
Adquisiciones	7.4.1	¿La compañía adquiere productos que directamente afectan la calidad de subcontratistas que no están en la LSA?	Revise que las órdenes de adquisiciones se colocan solo a subcontratistas aprobados.	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Adquisiciones	7.5.1.	¿La LSA también incluye a los subcontratistas para la calibración de equipos de medición y ensayo, transportadores de despachos, servicios de empleo temporales y otros proveedores relacionados con no materiales?	Revise que en la LSA se encuentran las empresas a cargo de: - Calibraciones - Capacitación - Servicios que afectan la calidad y el medio ambiente - Transportistas	
Adquisiciones	7.5.3.	¿Los registros que muestran cuando y porque los subcontratistas se colocaron en la LSA están completos y correctos?	Revise los registros de evaluación y selección de subcontratistas	
Adquisiciones	7.4.3.	¿Los documentos de adquisiciones especifican los planes para la verificación del producto en el local del subcontratista y el método de entrega del producto cuando sea pertinente?	¿Si es así Como lo hacen? ¿El proceso esta descrito en algún documento?	
Adquisiciones	7.4.3	¿La compañía asegura que cuando se especifique en el contrato, el cliente o el representante tendrán derecho de verificar los productos adquiridos en el local del subcontratista o en su recepción en la compañía?	¿Si el cliente pide revisar los productos relacionados con su OC, en recientes del subcontratista Esta revisión se notifica al subcontratista y se establece en la orden de adquisición?	
Adquisiciones	7.4.3	¿Todo el personal de verificación y otro personal clave en la compañía entienden que la verificación por parte del cliente en el local del subcontratista no sirve como prueba válida del control de calidad por parte del subcontratista (si esta situación ocurriera)?		
Adquisiciones	7.4.1	¿El gerente de adquisiciones está bien informado y es sustentados de los requerimientos y finalidad de las Normas ISO 9000?		

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

Adquisiciones	7.5.1 (a)	¿La compañía mantiene los procedimientos de control documentados para abordar los aspectos ambientales significativos de los productos y servicios adquiridos, subcontratados y/o utilizados por la compañía para comunicar los requerimientos a los proveedores y subcontratistas apropiados?		
CONTROL DEL PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE				
Coordinador Técnico	7.5.4.	¿La compañía ha establecido un (unos) procedimiento (s) documentado (s) para controlar la verificación, almacenamiento y mantenimiento de cualquier producto suministrado por el cliente?	¿Tienen un procedimiento para el control del producto suministrado por el cliente? ¿Está documentado?	
Coordinador Técnico	7.5.4.	¿Si se perdiera, dañara o no sirviera cualquier producto suministrado por el cliente, se lo notificara rápidamente?	¿El procedimiento considera notificar al cliente la no conformidad del su suministro? ¿Cómo se realiza esta notificación? ¿Quiénes son los responsables?	
Coordinador Técnico	7.5.4.	¿Se identifican claramente las áreas de almacenamiento para los productos suministrados por el cliente?	¿Donde se almacenan los productos suministrados por el cliente? ¿Los productos suministrados por los clientes están claramente identificados?	
Coordinador Técnico	7.5.4.	¿Se definen y entienden las condiciones bajo las cuales la compañía inspecciona o no inspecciona el producto que ingresa?	¿En los contratos u órdenes de compra con los clientes se establece la forma de inspeccionar los productos suministrados por el cliente con el propósito de asegurar su calidad?	
CONTROL DEL PROCESO				

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

CT-RH-T	7.5.1.	¿Los procesos de producción, instalación y servicios están adecuadamente identificados, planificados y realizados bajo condiciones controladas?	¿Existe documentación? - Plan de Calidad, - Plan de Producción, - Programa de producción, - Hojas de Ruta	
CT-RH-T	7.5.1 (b)	¿Qué enfoque sistemático se utiliza para determinar en forma objetiva si la ausencia de Procedimientos o Instrucciones de Trabajo documentados afectaran en forma negativa la calidad? En otras palabras que criterio se aplica para decidir la necesidad de Procedimientos o Instrucciones de Trabajo escritas.	¿Cuál es el criterio para determinar la necesidad de tener instrucciones de trabajo? ¿El criterio está documentado?	
CT-RH-T	7.5.1. (b) ©	¿Las instrucciones de trabajo del control de proceso especifican claramente las normas/códigos de referencia para operar adecuadamente el equipo o llevar a cabo los procesos en el producto?	¿Revisar una instrucción de trabajo para confirmar que su contenido permite operar adecuadamente el equipo y realizar las operaciones que requiere el producto?	
CT-RH-T	7.5.1. (a)	¿Se sigue sistemáticamente y es efectivo algún procedimiento para generar y/o actualizar las instrucciones de trabajo?	¿Existe algún procedimiento para generar y actualizar las instrucciones de trabajo? - ¿Cuál es el sistema? - ¿Está documentado?	
CT-RH-T	7.1. (b)	¿Se adhieren a dicho procedimiento todas las normas, códigos, procedimientos, planes de calidad y otras instrucciones de trabajo?	¿Existe una lista de instrucciones de trabajo?	
CT-RH-T	7.1. ©	¿Se definen claramente y se revisan en forma regular los criterios utilizados para evaluar la calidad del producto por medio de nuestras ilustraciones, documentos, etc.?	¿Existen criterios para evaluar la calidad del producto en los procesos de fabricación? ¿Como se definen? ¿Muestras, documentos? ¿Se revisan en forma periódica? ¿El/los métodos están documentados?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

CT-RH-T	7	¿Están todos los gerentes de departamento conscientes de su responsabilidad de llevar a cabo un mantenimiento adecuado para el equipo de sus áreas, con el fin de asegurar una continua capacidad del proceso?	¿Cuál es el sistema de Mantenimiento de los equipos? ¿El sistema está documentado?	
CT-RH-T	7.5.1. (b)	¿En las áreas donde existen las instrucciones de trabajo documentadas están estas precisas, completas y actualizadas?	Revisar el contenido de una instrucción de trabajo y evaluar - Si su contenido permite asegurar la ejecución del trabajo. - Si esta actualizada	
CT-RH-T	6.4.	¿Existe evidencia alguna para indicar que el equipo y/o ambiente de trabajo no es adecuado para alcanzar el nivel de calidad requerido?	Observar si en los puestos de trabajo existe orden, limpieza y buen estado de los equipos.	
CT-RH-T	7.5.1. (d) (e)	¿Los métodos para identificar, monitorear y controlar los parámetros del proceso y las características del producto se siguen en forma efectiva y sistemática (durante la producción, instalación y servicio)?	Los procedimientos /instrucciones de trabajo que se utilizan durante las operaciones de producción, instalación y servicio, permiten: - Identificar y monitorear los parámetros del proceso que se deben controlar - Identificar y monitorear las características del producto que se deben controlar.	
CT-RH-T	7.5.1. (b)	¿Se documentan apropiadamente los resultados del control y monitoreo de los parámetros del proceso y características del producto durante la producción, instalación y servicio?	¿Existen registros del resultado del control que se realiza a los procesos y productos?	
CT-RH-T	6.2.2. (a)	¿Está bien informado el personal responsable de llevar a cabo el trabajo sobre los requerimientos de mano de obra?	¿El personal conoce los criterios utilizados por la compañía para calificar su trabajo?	
INSPECCION Y ENSAYO				

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. A.T.	8.2.4.	¿Las actividades de ensayo/inspección para verificar la calidad del producto están claramente documentadas en los procedimientos instrucciones de trabajo y/o planes de calidad?	¿Existe documentación para realizar las inspecciones y ensayos a los productos? Ejemplo: -Plan de calidad -Procedimientos - Instrucciones de trabajo	
C.T. A.T.	8.3.	¿Está bien definida y es fácil de acceder en recepción a la lista de materiales adquiridos designados que requieren una inspección o ensayo formal antes de poder ser ingresados en el inventario?	¿Existe en Bodega de recepción de materiales una lista de los materiales que están sujetos a inspección?	
C.T. A.T. JA	8.3. ©	¿Los datos del producto no conforme indican que los problemas del subcontratista son problemas significativos?	Los registros de materiales no conformes que se detectan en la Bodega de Recepción indican problemas de subcontratistas	
C.T. A.T. JA	8.3. (a)	¿El PSG aborda como retroalimentar información a adquisiciones con respecto al desempeño de pobre calidad de un subcontratista?	¿Como se informa al departamento de adquisiciones sobre el desempeño de los subcontratistas? ¿El método está documentado?	
CONTROL DEL EQUIPO DE INSPECCION, MEDICION Y ENSAYO				
C.T. R.H. T	7.6.	¿La compañía tiene un procedimiento de Mantenimiento y Calibración del Equipo de Inspección, Medición y Ensayo que lo entiende todo el personal afectado?	¿Tienen un procedimiento para el control y calibración del equipo utilizado para controlar los procesos y verificar la calidad de los productos? Descripción del procedimiento - ¿Está documentado?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. R.H. T	7.6. (a)	¿Las responsabilidades para controlar, calibrar y mantener el EIME utilizado para demostrar la conformidad con los requerimientos especificados están bien definidos y entendidos por el personal que participa en el programa de calibración?	¿Quién está a cargo de la calibración de los equipos utilizados por control de calidad y producción?	
C.T. R.H. T	7.6. (a)	¿Se utiliza el EIME con el conocimiento de la incertidumbre de medición y verificando que esta es compatible con la capacidad de medición requerida?	¿Qué se entiende por incertidumbre de la medición? ¿La incertidumbre de la medición es compatible con la capacidad de la medición requerida? ¿Existen estudios de respetabilidad y Reproducibilidad?	
C.T. R.H. T	7.6. ©	¿La compañía ha identificado e incluido todo el EIME utilizado para asegurar que los requerimientos del cliente en un sistema de calibración activo?	¿Tienen un listado del equipo sujeto a control y calibración?	
C.T. R.H. T	7.6.	¿El sistema de calibración incluye algún software o hardware de ensayo (útiles de montaje, herramientas, plantillas, patrones, etc.,) que se utilizan para la verificación?	¿El listado del equipo sujeto a control incluye algún software, plantillas, patrones, etc.?	
C.T. R.H. T	7.6.	¿Están disponibles los datos técnicos para mostrar que el equipo utilizado es adecuado funcionalmente?	¿Dónde están los datos técnicos del equipo, para saber si es el apropiado?	
C.T. R.H. T	7.6.	¿Existe evidencia alguna que muestre que se han identificado correctamente las mediciones requeridas del producto y la tolerancia de esas mediciones?	¿Cómo se identifican las mediciones y sus tolerancias? ¿Planos, instrucciones de trabajo?	
C.T. R.H. T	7.6. (a)	¿La compañía selecciona y utiliza el EIME considerando la exactitud y precisión necesarias para asegurar la calidad?	¿Qué entiende por exactitud del equipo? ¿Qué entiende por precisión del equipo?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

			¿Cómo selecciona el equipo para una medición determinada?	
C.T. R.H. T	7.6. (a)	¿El sistema de calibración establecido asegura que se calibra todo el EIME a intervalos de tiempo establecidos y apropiados?	¿Con que base se han establecido los intervalos de calibración?	
C.T. R.H. T	7.6. (a)	¿Se utilizan todos los EIME para asegura la calidad del producto calibrados con un equipo certificado o con normas validas y reconocidas nacional e internacionalmente?	¿Cómo se calibran los equipos? - Con equipos certificados - Con patrones certificados - Con normas validas - Con laboratorios que certifican	
C.T. R.H. T	7.6.	¿Dónde no es posible o pertinente calibrar el EIME en base a las normas nacionales o internacionales, se ha establecido un método de calibración que proporciona resultados consistentes que cumplen con los requerimientos del cliente?	¿Si no existen normas nacionales o internacionales para calibrar equipos ¿Se calibran con métodos propios? ¿Cuáles son?	
C.T. R.H. T	7.6.	¿La compañía tiene instrucciones de trabajo documentadas que se aplican a "como" calibrar los diversos tipos de EIME en uso?	¿Tienen instrucciones de trabajo para la calibración? ¿Cuáles son?	
C.T. R.H. T	7.6. 4.2.4	¿El procedimiento de calibración específica por cuánto tiempo se guardan los registros de calibración?	¿Por cuánto tiempo se guardan los registros de calibración? ¿Dónde está documentado este requerimiento?	
C.T. R.H. T	7.6. 4.2.1.	¿La compañía mantiene un (unos) procedimiento (s) para calibrar y mantener el equipo de monitoreo ambiental?	¿Cuáles son los equipos utilizados para el monitoreo ambiental?	
C.T. R.H. T	7.6. 6.2.2.	¿El personal que utiliza el EIME entiende el sistema de calibración?	¿Cómo realizan las calibraciones?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. R.H. T	7.6. ©	¿Está claramente marcado en cada equipo el estado de calibración?	¿Los equipos que utiliza tienen alguna etiqueta para saber si están calibrados?	
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME				
C.T. JA.	8.3.	¿La compañía tiene un Procedimiento de Revisión y Disposición del Producto No conforme que es efectivo en prevenir el uso o instalación del material no conforme en todas las etapas de producción?	¿Cómo se controlan los productos no conformes? ¿El procedimiento está documentado?	
C.T. JA.	8.3. (d)	¿Se informa correctamente sobre la generación de los materiales no conformes?	¿Cómo se informa sobre la generación de materiales no conformes? ¿Existe algún registro?	
C.T. JA.	8.3. ©	¿Se sigue en forma sistemática el requerimiento del procedimiento para identificar con una etiqueta de NO UTILIZAR (o equivalente) el material no conforme?	¿Cómo se identifica el material no conforme? ¿El método esta documentado?	
C.T. JA.	8.3. ©	¿La compañía ha identificado claramente las "áreas de retención" (en donde sea necesario) para prevenir el uso accidental del material no conforme?	¿Existen áreas de segregación (retención) para el material no conforme?	
C.T. JA.	8.3. (a)	¿El procedimiento de Revisión y Disposición de Producto No Conforme requiere notificar a las personas afectadas de la ocurrencia de un producto no conforme, con el fin de prevenir problemas en los programas de producción y en las entregas del cliente?	Cuando aparecen productos no conformes ¿Se notifica de esta ocurrencia a los responsables del cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos con los clientes? ¿Esta notificación está documentada?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. JA.	8.3. (b)	¿El Procedimiento de Revisión y Disposición del Producto No conforme establece las responsabilidades y pasos que se seguirán, con el fin de identificar y reunir al personal con el conocimiento, responsabilidad y autoridad apropiados para determinar la disposición del producto?	¿Quién está a cargo de decidir sobre la disposición del material no conforme? ¿Su designación está documentada?	
C.T. JA.	8.3. 4.2.4.	¿El personal responsable documenta claramente las decisiones sobre la disposición del IMNC?	¿La decisión de disposición se documenta en algún registro?	
C.T. JA.	8.3.	¿La compañía tiene un plan o método para reducir la ocurrencia de materiales no conformes?	¿Qué se hace con los datos de ocurrencia de productos no conformes? ¿Se busca reducir su ocurrencia? ¿Cuál es el método? ¿Está documentado?	
ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA				
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. 8.5.3.	¿La compañía tiene un procedimiento de acción correctiva y un procedimiento de acción preventiva que son entendidos por todo el personal?	¿Cómo solucionan sus problemas actuales y potenciales? Los métodos ¿están documentados? Verificar que el procedimiento esta registrado	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. (b) 8.5.3. (a)	¿Los gerentes de departamentos entienden la diferencia entre el síntoma y la causa raíz y utilizan los métodos apropiados para investigar y determinar las causas raíces?	¿Se entiende lo que es una cámara de raíz? ¿El método para determinar es adecuado?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. (a)	¿El personal de gerencia apropiado (o/el asignado por ella) revisa todas las solicitudes de acción correctiva "abiertas" a intervalos regulares?	¿La solicitud de acción correctiva se hace por escrito? ¿Existe un registro? ¿Quién es el responsable de emitir la solicitud de Acción Correctiva y quien es el responsable de ejecutarla?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. (a)	¿Se documentan las quejas del cliente, se circulan a los departamentos apropiados y son consideradas para una posible acción correctiva?	¿En las acciones correctivas se toman en cuenta las quejas del cliente? ¿Hay algún sistema para registrar las quejas de los clientes?	
C.T. T. A.T. R.S.	7.1. (b)	¿El sistema de planificación de calidad define y documenta como se cumplirán los requerimientos de calidad?	¿Tienen un plan de calidad para asegurar la calidad de la producción?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2	¿La compañía aborda y resuelve situaciones en donde el gerente del departamento está en desacuerdo con la no conformidad establecida y con la solicitud de acción correctiva resultante?	¿Cómo se resuelve la situación donde hay desacuerdo del gerente (jefe de área) con la solicitud de acción correctiva?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2.	¿El procedimiento se encarga de la investigación del producto, proceso o no conformidades del SGI para determinar la causa raíz?	¿Cómo se investiga la causa raíz de los problemas? ¿El método está documentado?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.3	El procedimiento de acción preventiva aborda el uso de fuentes apropiadas de información tales como: Proceso y operaciones de trabajo Concesiones Resultados de las auditorias Registros del SIG Informes de servicio e Quejas de los clientes para identificar problemas o tendencias repetitivas que requieren la iniciación de la AP para detectar, analizar y eliminar causas de las no conformidades potenciales.	¿Cuáles son las fuentes de información que gatillan sus acciones correctivas y preventivas?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. (f) 8.5.3. (e)	¿Cuándo se hacen cambios a los procedimientos, debido a la acción correctiva o preventiva, se hace un seguimiento para ver si los nuevos cambios son eficaces?	¿Se hace un seguimiento a las acciones correctivas y preventivas implementadas para ver si son eficaces en resolver los problemas?	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S.	8.5.3. (d)	¿Se registran y presentan los resultados de las acciones preventivas implementadas a la gerencia para su revisión?	¿Se evalúan los resultados de las AC y AP y se informa a la gerencia en forma regular? ¿Esta práctica está documentada?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. (f) 8.5.3. (e)	¿Existe evidencia alguna que muestre que las actividades de AC y AP han reducido el nivel de las no conformidades del producto y del sistema?	¿Cómo se prueba que las AC y AP reducen las no conformidades del producto y los problemas del medio ambiente?	
C.T. T. A.T. R.S.	6.1. (b)	¿La gerencia superior proporciona recursos apropiados para analizar los problemas e implementar la acción correctiva y la acción preventiva?	¿Cuándo y cómo se realizan las acciones correctivas y preventivas? ¿Cuáles son los tiempos y los recursos que el personal dispone para realizar las acciones correctivas y preventivas?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.5.2. (e)	¿Se documentan efectivamente los resultados de las investigaciones de no conformidades potenciales de la AC?	¿Cómo se documentan los resultados de la investigación que se hace para realizar las AC?	
CONTROL DE LOS REGISTROS				
Representante del Sistema	4.2.4.	¿La compañía mantiene uno (unos) procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros del SGI?	Verificar la existencia del procedimiento utilizado por la empresa para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de calidad y ambientales del SIG	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S.	4.2.4.	¿El personal de la Compañía identifica, recopila, indexa, archiva, almacena y guarda los registros de calidad como un medio para mostrar la conformidad con los requerimientos especificados y demostrar la efectividad del SIG?	¿Qué registros de calidad son los que están a su cargo? ¿Usted conoce cuales son los que existen en la empresa? ¿Tiene un listado o inventario de esos registros? ¿Cuál es el uso que usted y otras áreas de la empresa le dan a sus registros de calidad? Testimonio de todos los gerentes (jefes) de Área.
C.T. T. A.T. R.S.	4.2.4.	¿Son todos los registros del SGI requeridos legibles, indexados, archivados, almacenados y guardados de manera que tengan un almacenamiento seguro y acceso/recuperación fáciles?	¿Cómo se almacenan los registros para prevenir su pérdida o deterioro? ¿Cuál es el sistema que usa para tener acceso a ellos y para recuperarlos? ¿Estos sistemas están documentados? ¿Dónde? Testimonio de los Gerentes (Jefes) de Área Testimonios del personal que usa los registros.
C.T. T. A.T. R.S.	4.2.4.	¿La compañía guarda una lista maestra actualizada que muestre los registros que se guardan, en donde se guardan y cuál es el periodo de retención?	¿Existe una lista maestra que muestre cuales son los registros que mantiene la empresa en donde se guardan, quienes son los responsables de su mantenimiento y cuáles son los tiempos de guarda o retención? Testimonio de todos los Gerentes (jefes) de Área
C.T. T. A.T. R.S.	4.2.4.	¿Hay evidencia alguna que los registros del SGI no son una representación exacta y verdadera de los eventos reales y de que están documentados en una forma oportuna?	¿Examen de una muestra de registros para verificar que están completos y que están firmados y fechados. Testimonio del personal Testimonio de gerentes

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S. RH	6.2.2. (b)	¿Se le entrega al personal que participa en la recopilación de datos para los registros suficientes instrucciones y entrenamiento para asegurarse que se generen correctamente los datos y registros?	¿Cómo se instruye al personal sobre la forma en que se debe llenar los registros? ¿Existen registros de esta capacitación?	
C.T. T. A.T. R.S.	4.2.4. 4.2.3. (d)	¿Están disponibles los registros del SIG para que los clientes de la compañía los inspeccionen y evalúen cuando así lo especifique en el contrato?	¿Conoce usted cuales son los registros que deben estar disponibles para la revisión del cliente? ¿Esta exigencia es por contrato? Muestre un ejemplo de esta disponibilidad	
C.T. T. A.T. R.S.	4.2.4. 4.2.3. (g)	¿La autoridad y el método para deshacerse de los registros están definidos para cada tipo de registro?	¿En el procedimiento de control de los registros se define la autoridad y método para deshacerse de los registros? ¿Quién tiene esa autoridad? ¿Cuál es el método?	
AUDITORIAS INTERNAS SGI				
Representante del Sistema	8.2.2.	¿Hacen revisiones sistemáticas y periódicas de su sistema de gestión?	Verificar la existencia de Registros de las revisiones, informes, etc.	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 5.6.2. (a)	¿El personal de Gerencia superior participa activamente y se relaciona con el proceso de auditoría SGI?	Verificar la existencia de registros que muestra Reuniones de Gerentes (Jefes) de Área para analizar los resultados de las Auditorías Internas. Participación de los Gerentes (Jefes) de Área como auditores y observadores.	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿Las auditorías internas del Sistema de Gestión (AISG) son realizadas por auditores calificados y entrenados?	¿Qué capacitación han recibido los auditores internos para realizar su trabajo? ¿Existen registros de la capacitación de los auditores internos Testimonio del entrevistado Entrevista a auditores internos para comprobar su idoneidad?	
AUDITORIA INTERNA				
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿Las auditorias del SGI se lleva a cabo por el personal que no tiene una responsabilidad directa por las actividades examinadas y que no es subordinado de los gerentes de las áreas auditadas?	Verificar que las firmas de informes de auditoría corresponden a personas no relacionadas con el área que ha sido auditada Testimonio del JA AC Testimonio de Auditores Internos	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿El personal de la compañía (que participa en las auditorias del SGI que es auditado está bien informado sobre el propósito y alcance de la auditoria?	¿Cómo se informa al área que va a ser auditada sobre el propósito y alcance de la auditoria? Testimonio del personal auditado Testimonio del JA CA	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿La compañía tiene un procedimiento de Auditorías Internas del SIG que lo entiende todo el personal afectado?	Testimonio del JA CA Testimonio de Áreas auditadas Testimonio de auditores (entendimiento) Testimonio de auditados (entendimiento)	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿La compañía sigue un programa de auditoría formal y fija los objetivos del SIG de la auditoria en base al estado e importancia de las actividades del SIG?	Verificar que las auditorías internas se han realizado con un programa detallado. ¿Como se fijan los objetivos de las auditorías internas? Testimonio JA CA	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 4.2.1. ©	¿La compañía mantiene un (unos) procedimientos para planificar y ejecutar las auditorías del SGI?	Verifique la existencia de un procedimiento documentado para realizar las auditorías internas.	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿Se utilizan en forma sistemática las listas de verificación y/u otros criterios establecidos para llevar a cabo las auditorías del SIG?	Verificar que las auditorías internas se realizan con listas de chequeo	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 4.2.4.	¿Existen las pautas definidas (en un procedimiento) que regulan que registros se deberían guardar para documentar el proceso y los resultados de la auditoría?	¿Existen registros de las auditorías internas? ¿Cómo se documentan los resultados de las auditorías internas?	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 8.5.2.	¿Las actividades de auditoría de seguimiento) En las auditorías se verifican y registran la implementación y efectividad de las acciones correctivas previas?	Verificar que las auditorías internas se revisan y se registra la implementación y efectividad de las acciones correctivas previas. Declaración de JA CA	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2.	¿El personal responsable de ejecutar la auditoría firma y fecha los registros tales como las listas de verificación de auditorías completadas, informes de auditoría, etc.?	Verificar que los registros de las auditorías internas están con fecha y la firma de los que han realizado las auditorías internas	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 4.2.4.	¿Se documentan claramente los resultados de la auditoría del SGI y se le informa al personal de la compañía responsable de las áreas examinadas?	Verificar que en los informes de las auditorías internas se documentan los resultados ¿Estos resultados se informan al personal que ha sido auditado? ¿Cómo se hace? Testimonio de jefes/personal de áreas auditadas	
C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 8.1.	¿La auditoría del SGI se utiliza como un medio para identificar las oportunidades para el mejoramiento del sistema de gestión integrado?	Verificar que los informes de auditoría interna contienen sugerencias para el mejoramiento del SIG. Testimonio del JA CA	

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

C.T. T. A.T. R.S.	8.2.2. 8.5.2.	¿En los casos en donde se identifican las debilidades o no conformidades (en ya sea la falta de cumplimiento con o en la efectividad del SGI) se lleva a cabo las acciones correctivas en forma oportuna de acuerdo al Procedimiento de Acción Correctiva?	Verificar que las debilidades y no conformidades detectadas con las auditorías internas han originado acciones correctivas y preventivas. Testimonio del JA CA Testimonio del personal de áreas auditadas.	
ENTRENAMIENTO				
C.T. A.T. T. R.H.	6.2.2. (b)	¿La empresa capacita / entrena a su personal?	Registros de capacitación / entrenamientos ejecutados Testimonio de jefes	
C.T. A.T. T. R.H.	6.2.2. (d)	¿El compromiso de la compañía en relación al entrenamiento es evidente y compatible con los objetivos del SGI?	¿Cómo se prueba que el entrenamiento entregado al personal es el requerido para alcanzar los objetivos del SIG?	
C.T. A.T. T. R.H.	6.2.1.	¿Existe evidencia alguna que el personal que lleva a cabo las tareas asignadas específicas no está calificado para llevar a cabo la tarea en base a su educación, entrenamiento y/o experiencia apropiados?	¿Cómo se destaca que el personal no está calificado para realizar las tareas encargadas? ¿El procedimiento para detectar las necesidades de entrenamiento está documentado?	
C.T. A.T. T. R.H.	6.2.2. (a)	¿La compañía identifica a todo el personal cuyo trabajo pueda tener un impacto en el medio ambiente, asegurando que estos son competentes en base a su educación, entrenamiento y/o experiencia?	¿Existe la identificación del personal cuyo trabajo puede tener un impacto significativo en el medio ambiente? Existen registros del entrenamiento	
GG= Gerente General				
RD= Representante de la Dirección				
RS= Responsable del Sistema				
CT= Coordinador Técnico				

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión:
Calidad, Medio Ambiente & Prevención de Riesgos Laborales

AA=Asistente Administrativo
T=Técnico
AT=Asistente Técnico
RH=Recursos Humanos

12.8. ANEXO 8:



Loja, 18 de noviembre del 2010
Oficio GG-198-2010

Señores
DIRECCIÓN DE LA MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
UNIVERSIDAD DE HUELVA
Presente.

De nuestra consideración:

Por medio del presente pongo a su consideración, la autorización que confiere nuestra Empresa CONGEMINPA CIA. LTDA. para que el Ing. Augusto Patricio Yanangomez Yanangomez con cedula de ciudadanía No. 1103706295 ejecute el tema de tesis en nuestra organización, denominado **"AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE CONGEMINPA CIA. LTDA. ENTIDAD DE SEGUIMIENTO AMBIENTAL"**.

Atentamente,


CONGEMINPA CIA. LTDA.
INGENIERIA Y SERVICIOS AMBIENTALES

MSc. Pablo Acosta Morales
GERENTE GENERAL

CONGEMINPA Cía. Ltda.

12.9. ANEXO 9:

Certificate MX08/00355

The management system of

**CONGEMINPA Cia. Ltda.
Entidad de Seguimiento
Ambiental**

Av. 10 de Agosto N37-232 y Villalengua Edif. Cominasa Sto Pisco
Quito, Ecuador

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 9001:2000

For the following activities

Performance of environmental assessments and monitoring services in
Quito's Metropolitan District

Servicios de Evaluación y seguimiento ambiental en el Distrito
Metropolitano de Quito

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of
ISO 9001:2000 requirements may be obtained by consulting the organization

This certificate is valid from 21 November 2008 until 21 November 2011
Issue 1. Certified since November 2008

Authorized by

