



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas

"Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa dedicada a brindar el servicio de seguridad física y electrónica en la ciudad de Machala."

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Presentado por:

Luis Alberto Mosquera Torres

Guayaquil - Ecuador

2014

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanas, que con sus motivaciones, esfuerzos y su incondicional apoyo han sido pilar fundamental en mi formación personal y académica.

A mis profesores, por haberme impartido sus valiosos conocimientos.

A mis amigos, por haber compartido experiencias únicas y brindarme su apoyo para cumplir con mi objetivo.

Luis Alberto Mosquera Torres

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de graduación a mis padres, hermanas y amigos, quienes me han brindado su confianza, motivación y apoyo en el logro de este objetivo.

Luis Alberto Mosquera Torres

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

MPC. Miriam Ramos Barberán
Presidente Tribunal

M.Sc. Sandra Vergara Granda
Director Proyecto de Graduación

MPC. Candy Proaño Salvatierra
Vocal Tribunal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Trabajo final de graduación de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Luis Alberto Mosquera Torres

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2008 a una empresa dedicada a brindar el servicio de Seguridad Privada en la ciudad de Machala que le permita a la empresa tener procesos más efectivos, eficaces y eficientes generando mayor satisfacción en el cliente.

En el Capítulo 1 se describe la importancia y las exigencias para las empresas de contar con un Sistema de Gestión de Calidad, así como la justificación de este proyecto, objetivos, su alcance y la metodología a emplear para la realización del presente proyecto.

En el Capítulo 2 se detallan conceptos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, las etapas de implementación y el beneficio de un SGC para las empresas que brindan el servicio de Seguridad, los principios, características y contenido de la norma ISO 9001:2008.

En el Capítulo 3 se muestra el diagnóstico que se le realizó a la empresa, como así también las actividades que se realizaron para el desarrollo del Sistema de Gestión

de Calidad, con el respectivo Manual de Calidad, el cual hace referencia a la documentación del sistema.

En el Capítulo 4 se presenta el proceso de implementación del sistema con la respectiva sensibilización del personal, el proceso de auditoría interna con el que se evaluó la adaptación de la empresa al Sistema de Gestión de Calidad y su informe gerencial.

En el Capítulo 5 se describen las conclusiones y recomendaciones, las mismas que se presentaron a la gerencia para su posterior evaluación, además de los anexos que presentan las herramientas utilizadas y documentos generados para el desarrollo de este proyecto, así como también la bibliografía.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

RESUMEN	V
ÍNDICE GENERAL	VII
ABREVIATURAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICAS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XII
CAPÍTULO 1	1
1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3. JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.5. ALCANCE	5
1.6. METODOLOGÍA PROPUESTA	5
CAPÍTULO 2	7
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. CALIDAD	7
2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
2.3. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	10
2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
2.5. NORMA ISO 9001:2008	15
CAPÍTULO 3	20
3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	20
3.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	20
3.2. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	26
3.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	27
3.4. DEFINICIÓN ESTRATÉGICA	37
3.5. DESARROLLO DE LA FASE DOCUMENTAL	39
3.6. MANUAL DE LA CALIDAD	40
3.7. PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS	87
CAPÍTULO 4	89

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	89
4.1. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.....	89
4.2. REVISIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS.....	90
4.3. PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA, INFORME DE AUDITORÍA, ACCIONES CORRECTIVAS Y SOLUCIONES.....	94
4.3.3. ACCIONES CORRECTIVAS Y SOLUCIONES	97
4.4. PROPUESTAS PARA LA MEJORA CONTINUA.....	103
CAPÍTULO 5	108
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	108
5.1. CONCLUSIONES GENERALES.....	108
5.2. RECOMENDACIONES GENERALES	110
ANEXOS.....	112
ANEXO 1. CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SGC.....	112
ANEXO 2. MANUAL DE FUNCIONES	126
ANEXO A. PEC 1.3.1-ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS.....	186
ANEXO A-1. REG 1.3.1-01-SOLICITUD DE CREACIÓN O CAMBIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	192
ANEXO A-2. REG 1.3.1-03-CONTROL DE ENTREGA Y RETIRO DE DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C.	193
ANEXO B. PEC 1.3.2-ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	194
ANEXO C. PEC-3.1.1-INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	199
ANEXO D. PEC 1.2.1-PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS.....	202
ANEXO D-1. REG 1.2.1-01-PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS	207
ANEXO D-2. REG 1.2.1-02-PLAN DE AUDITORÍA	208
ANEXO D-3. REG 1.2.1-03-INFORME DE NO CONFORMIDAD	209
ANEXO D-4. REG 1.2.1-04-INFORME DE AUDITORÍA.....	210
ANEXO E. PEC 1.4.1-PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS.....	211
ANEXO E-1. REG 1.4.1-01-SOLICITUD DE ACCIÓN	215
ANEXO E-2. REG 1.4.1-02-PLAN DE MEJORAS.....	216
ANEXO F. PEC 1.3.3-ACCIONES PREVENTIVAS	217
ANEXO G. PEC 1.3.4-ACCIONES CORRECTIVAS	221
ANEXO H. REG 1.1.1-03-INFORME DE MEDICIÓN DE OBJETIVOS.....	225

ANEXO I. REG 1.1.1-06-MATRIZ DE INDICADORES	226
ANEXO J. DREF 1.2.2-08-PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	233
ANEXO K. DREF 1.3.1-07- MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN LEGAL	235
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>.....	237

ABREVIATURAS

ISO= International Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización)

SGC= Sistema de Gestión de Calidad

CCTV= Circuito Cerrado de Televisión

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO GENERAL	25
GRÁFICA 2. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULA	25
GRÁFICA 3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	27
GRÁFICA 4. MAPA DE PROCESOS	28
GRÁFICA 5. FLUJOGRAMA VENTAS SEGURIDAD FÍSICA	31
GRÁFICA 6. FLUJOGRAMA VENTAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA	32
GRÁFICA 7. FLUJOGRAMA PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES SEGURIDAD FÍSICA.....	33
GRÁFICA 8. FLUJOGRAMA PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES SEGURIDAD ELECTRÓNICA	34
GRÁFICA 9. FLUJOGRAMA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA.....	35
GRÁFICA 10. FLUJOGRAMA EJECUCIÓN DEL SERVICIO ELECTRÓNICA	36
GRÁFICA 11. FLUJOGRAMA POST VENTA.....	36
GRÁFICA 12. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	21
TABLA 2. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	23
TABLA 3. CAPACITACIÓN: FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO	91
TABLA 4. CAPACITACIÓN: NORMA ISO 9001:2008.....	93
TABLA 5. PLAN DE AUDITORÍA	95
TABLA 6. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	96
TABLA 7. SOLICITUD DE ACCIÓN Nº 1	98
TABLA 8. SOLICITUD DE ACCIÓN Nº 2	99
TABLA 9. INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº 1	101
TABLA 10. INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº 2	102
TABLA 11. PLAN DE MEJORAS	105

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el concepto de calidad ha ido desarrollándose y evolucionando siempre con el objetivo de alcanzar la satisfacción del cliente, en sus inicios fue usado como una herramienta que lograba mejorar un producto o servicio conforme a la exigencia del mercado.

En la actualidad esta herramienta es usada para optimizar los recursos principales de la organización, apuntando siempre hacia la mejora continua de los procesos permitiendo que la empresa mejore de forma significativa sus índices de eficacia, eficiencia y productividad, afectando tanto al nivel directivo como al operativo de la organización.

Hoy en día es de suma importancia contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2008, ya que les permite a las empresas ser más competitivas, además de generarles

confianza a sus clientes y tener la capacidad de cumplir con los requerimientos del medio en el que operan.

Esta estructura también les permite a las empresas establecer planes de acción que sean reales y eficaces para mejorar la administración de la calidad en los procesos logrando mitigar o prevenir posibles atrasos o riesgos, lo cual deberá ser dirigido por la alta dirección, que además tendrá la responsabilidad de integrar y comprometer a todo el personal de la empresa, ya que de otra manera se no podrá seguir el camino de la excelencia y la mejora continua.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad se observa que las exigencias del mercado son cada vez más estrictas debido al creciente dinamismo del entorno empresarial, lo que obliga a las empresas de servicios manejarse con diseños organizacionales estrictos, eficaces y eficientes que les permitan enfocarse hacia la mejora continua, manteniendo y aumentando su competitividad y el grado de satisfacción de los clientes.

Las empresas de seguridad para poder licitar con empresas públicas en el portal de compras públicas, el gobierno les exige a cumplir con el requisito

de tener certificados de Sistemas de Gestión de Calidad y de Sistemas de Gestión de Control y Seguridad, también se ha notado que las empresas privadas se están apegando estrictamente a las normativas que imponen los organismos de control, siendo un cambio positivo en las organizaciones.

La empresa MEGASEURITY C. LTDA. ha considerado la oportunidad de pasar por un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que le represente mejoras en sus servicios.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Dentro de pocos años crecerán aún más las exigencias por un producto o servicio de calidad, por lo que en la actualidad es prioridad para las organizaciones seguir la tendencia de manejarse a través de un Sistema de Gestión de Calidad y de esta manera aumentar el prestigio y la reputación frente a sus competidores y sus clientes.

Ante la búsqueda de mejorar la competitividad y alcanzar la excelencia, MEGASEURITY C. LTDA., decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los estándares de la norma ISO 9001:2008, que les permita contrarrestar las faltas en el desarrollo de los procesos, establecer

una mejor organización para la documentación y promover una nueva planificación estratégica con la que puedan proyectarse de mejor manera hacia el futuro.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un sistema de Gestión de Calidad que le permita a la empresa tener procesos más efectivos, eficaces y eficientes para entregar un servicio de calidad que genere satisfacción en el cliente.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un estudio preliminar.
- Realizar un diagnóstico de Sistema de Gestión de Calidad para evaluar el grado de cumplimiento de la empresa en base a los criterios de la norma.
- Promover nueva planificación estratégica.
- Determinar responsabilidades para la gestión del sistema.
- Diagramar e interrelacionar los procesos que intervienen en la ejecución del servicio.

- Mejora continua de los procesos.
- Establecer un Manual de Calidad y demás documentos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 para normalizar los procesos de la empresa.
- Sensibilizar al personal de acuerdo al estándar ISO 9001:2008 y al Sistema de Gestión de Calidad desarrollado.
- Realizar una Auditoría Interna para evaluar la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.

1.5. ALCANCE

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de este proyecto se efectuará en base a la norma ISO 9001:2008, además se tomarán en cuenta todos los departamentos de una empresa de Seguridad Privada ubicada en la ciudad de Machala-Ecuador.

1.6. METODOLOGÍA PROPUESTA

Para el desarrollo del presente proyecto en la empresa de seguridad privada previamente se realizará una evaluación para determinar el grado en que la empresa cumple con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008,

para lo cual se realizarán las respectivas visitas a la empresa donde se procederá a efectuar entrevistas y encuestas.

En lo que respecta al diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad se procederá con la observación directa a los procesos y se realizará la respectiva sensibilización al personal, también se hará una auditoría interna para evaluar la adaptación de la empresa con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. CALIDAD

Al momento de valorizar un producto o servicio, un factor esencial para determinar su agrado o desagrado es la calidad del mismo. La palabra *calidad* cuenta con una variedad de definiciones, que básicamente abarca un conjunto de características capaces de satisfacer los requerimientos y expectativas de los consumidores aportándole valor al cliente.

Un producto que posee funciones que satisfacen las necesidades del cliente es por tanto un producto de calidad, en sí la calidad se le confiere a la percepción del cliente, de esta manera se convierten en los últimos árbitros para determinar la conformidad del producto o servicio referente a su calidad, por lo que la organización deberá concientizarse de esto a través de

la retroalimentación directa, por medio de la disminución de las ventas o por pérdida en el mercado.¹

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.²

La norma ISO 9000 define a la calidad como:

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”

Las definiciones de calidad que han dado algunos personajes referentes a la calidad.

Según Edward Deming:

“Calidad es la satisfacción del cliente”.

Según Walter Shewhart:

¹ Manual de Calidad ISO 9000

² Wikipedia, Calidad, Pág.: <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

“La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece)”

Según Joseph Juran:

“Calidad es adecuación al uso del cliente”

Según Phillip Crosby:

“Calidad es cumplimiento de requisitos”.

2.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

La norma ISO 9001:2008 define a la gestión de calidad como:

“Las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en los relativo a la calidad”

La Gestión de la Calidad es una compilación de técnicas y métodos puntuales para el control de la calidad del producto o servicio y sus procesos, que permiten manejar una filosofía de dirección para controlar un sistema de gestión.³

³ Manual de Calidad ISO 9000

La Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.⁴

2.3. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Son los utilizados para dirigir y controlar en forma sistemática y transparente a una organización, siendo esto una función fundamental de la alta dirección. Esto se puede lograr implementando y manteniendo un sistema de gestión, siempre que el sistema esté diseñado para mejorar continuamente el desempeño de la organización teniendo en consideración las necesidades de todas las partes interesadas.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.⁵

a) Enfoque al cliente: Los clientes son de suma importancia para el crecimiento de las organizaciones, por esta razón es prioridad de las

⁴ Iván José Turmero Astro, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Pág.: <http://www.monografias.com/trabajo96/sistema-gestion-calidad-sgc/sistema-gestion-calidad-sgc.shtml>

⁵ Norma ISO 9000:2005 Pág.: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

empresas comprender las exigencias presentes y futuras de los clientes con la finalidad de satisfacer sus requisitos, desarrollando un producto o servicio que les permita cumplir y exceder estas expectativas.

- b) Liderazgo:** Es fundamental para toda organización que sus líderes proporcionen y establezcan una adecuada orientación hacia el propósito de la empresa, creando y manteniendo un ambiente interno a través del cual todo el personal se involucre por completo al cumplimiento de los objetivos.

- c) Participación del personal:** Las organizaciones deben asegurar el compromiso del personal, pieza fundamental de la empresa, a todos los niveles para que de esta manera las empresas puedan beneficiarse, a través de sus conocimientos y destrezas.

- d) Enfoque basado en procesos:** Gestionar las actividades y recursos relacionados como un proceso, permite a las organizaciones alcanzar resultados de manera más eficiente.

- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** La eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos se le atribuye a la gestión, identificación y entendimiento de los procesos interrelacionados como un sistema.

- f) **Mejora continua:** La mejora continua debe ser prioridad de las organizaciones, ya que de esta manera se aseguran tener un desempeño global más estable en la gestión de calidad de la organización.

- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** El manejo y mantenimiento de información por parte de las organizaciones, les permitirán poder analizar estos datos para una más efectiva toma de decisiones.

- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Aumentar la capacidad de crear valor a la organización y el proveedor a través de una relación mutuamente beneficiosa entre ambos.

2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. Gestión es una actividad para dirigir y controlar una organización. Un sistema de gestión es un sistema para establecer la política

y los objetivos para su logro. Por lo tanto, un Sistema de Gestión de Calidad es el conjunto de elementos interrelacionados, los cuales a través de su interacción nos permite crear, dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, estableciendo y cumpliendo con la política y objetivos de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes a través de los productos o servicios que brinda la empresa.⁶

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se lo hizo mediante etapas, que son las siguientes:

- Diagnóstico
- Diseño
- Implementación
- Auditoría Interna

Diagnóstico

En la etapa del Diagnóstico, se realiza un análisis de la empresa referente a los requisitos de la norma y determinar su grado de cumplimiento.

Diseño

En esta fase se crea del Sistema de Gestión de Calidad, la cual abarca la identificación de la interacción de los procesos, la elaboración de la

⁶ Iván José Turmero Astro, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Pág.:
<http://www.monografias.com/trabajo96/sistema-gestion-calidad-sgc/sistema-gestion-calidad-sgc.shtml>

documentación requerida por la norma (Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Procedimientos Documentados, Registros).

Implementación

En la fase de implementación se pone en funcionamiento la documentación del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado en la fase del Diseño, involucrando al personal de la empresa mediante las respectivas capacitaciones del SGC.

Evaluación

Etapa en la cual se verifica la eficacia de la implementación del SGC a través de una Auditoría Interna de Calidad.

Beneficios

El principal beneficio de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para una empresa que brinda el servicio de Seguridad Privada y Física poder ampliar su red de clientes en el sector público y realizar licitaciones a través del portal de compras públicas, ya que a través de éste medio el Gobierno exige a las empresas que brindan el servicio de Seguridad estar certificadas en ISO 9001:2008 para concursar.

Además, contar con un Sistema de Gestión de Calidad para una empresa en general, le beneficiará de una mayor eficiencia a sus procesos internos, lo cual le permitirá brindar un servicio de calidad para satisfacer los requerimientos de sus clientes, si logra obtener una certificación le permitirá a la empresa potenciar su imagen frente a sus competidores y aumentar la confianza con respecto a proveedores y clientes.

2.5. NORMA ISO 9001:2008

La Norma internacional ISO 9001:2008 ha sido elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que se enfoca en los elementos para la gestión de calidad, la misma que establece los requisitos que debe cumplir y hacer más eficaz el Sistema de Gestión de Calidad de las empresas.

2.5.1. CONTENIDO DE LA NORMA

La norma ISO 9001:2008 contiene 8 capítulos, los primeros tres capítulos se refieren a guías, descripciones generales, referencias normativas y definiciones, a partir del capítulo cuatro hasta el capítulo ocho se encuentran definidos los requisitos del Sistema de Gestión, estas cláusulas se detallan a continuación:⁷

⁷ Norma ISO 9001:2008 Pág.:

http://www.implementacionsig.com/documentos/iso_9001/ISO%209001-2008.pdf

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Sistema de Gestión de Calidad
 - 4.1. Requisitos Generales
 - 4.2. Requisitos de la Documentación
 - 4.2.1. Generalidades
 - 4.2.2. Manual de la calidad
 - 4.2.3. Control de los documentos
 - 4.2.4. Control de los registros
5. Responsabilidad de la Dirección
 - 5.1. Compromiso de la Dirección
 - 5.2. Enfoque del Cliente
 - 5.3. Política de Calidad
 - 5.4. Planificación
 - 5.4.1. Objetivos de la Calidad
 - 5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
 - 5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación
 - 5.5.1. Responsabilidad y autoridad
 - 5.5.2. Representante de la dirección
 - 5.5.3. Comunicación Interna

- 5.6. Revisión por la Dirección
 - 5.6.1. Generalidades
 - 5.6.2. Información de entrada para la revisión
 - 5.6.3. Resultados de la revisión
- 6. Gestión de los Recursos
 - 6.1. Provisión de Recursos
 - 6.2. Recursos Humanos
 - 6.2.1. Generalidades
 - 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia
 - 6.3. Infraestructura
 - 6.4. Ambiente de Trabajo
- 7. Realización del Trabajo
 - 7.1. Planificación de la Realización del Producto
 - 7.2. Procesos Relacionados con el Cliente
 - 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto
 - 7.2.3. Comunicación con el cliente
 - 7.3. Diseño y Desarrollo
 - 7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

7.4.2. Información de las compras

7.4.3. Verificación de los productos comprados

7.5. Producción y Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la
prestación del servicio

7.5.3. Identificación y trazabilidad

7.5.4. Propiedad del cliente

7.5.5. Preservación del producto

7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

8.2. Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

8.2.2. Auditoría interna

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

8.3. Control de Producto No Conforme

8.4. Análisis de Datos

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

8.5.2. Acción correctiva

8.5.3. Acción Preventiva

CAPÍTULO 3

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Previo a la implementación del SGC como primera actividad, siguiendo el cronograma de actividades (**Ver Tabla N° 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**), que se planteó para la implementación del SGC en la empresa, se elaboró un cuestionario para realizar un diagnóstico a la empresa con el fin de conocer el estado de alineación de sus procesos referente a lo que estipula la norma ISO 9001:2008, en cuanto a la existencia de documentos, el cumplimiento de los requisitos para la documentación y su respectivo manejo, lo cual permitió obtener resultados relevantes para el desarrollo de la fase documental y evidenciar el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 sin tener un Sistema de Gestión de Calidad.

TABLA 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	FECHAS																												
	03/05/2013	04/05/2013	10/05/2013	17/05/2013	18/05/2013	24/05/2013	25/05/2013	31/05/2013	01/06/2013	07/06/2013	08/06/2013	14/06/2013	15/06/2013	21/06/2013	22/06/2013	28/06/2013	29/06/2013	05/07/2013	06/07/2013	12/07/2013	13/07/2013	19/07/2013	20/07/2013	26/07/2013	27/07/2013	02/08/2013	03/08/2013	23/08/2013	
Diagnóstico de la documentación que requiere el SGC	■																												
Definición de la Estructura Organizacional		■																											
Enfoque de los procesos de la empresa		■																											
Definición Estratégica de la empresa		■	■																										
Definir Matriz de Requisitos Legales		■	■																										
Elaboración del Manual de Funciones				■	■																								
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Dirección						■	■																						
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Calidad								■	■																				
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Recursos Humanos									■	■																			
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Operaciones											■	■																	
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Contabilidad												■	■																
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Bodega														■	■														
Elaboración de Procedimientos Documentados y Registros para el área de Rastrillo																■	■												
Elaboración del Manual de Calidad																		■	■										
Entrega de Documentos																							■						
Capacitación en el manejo de la documentación al personal																							■	■	■	■	■	■	
Auditoría Interna																													■

Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

El cuestionario para la evaluación de la situación actual de la empresa contó con un total de 150 preguntas, las cuales abarcaban el contenido de las cláusulas de la norma: 4. Sistema de Gestión de Calidad, 5. Responsabilidad de la Dirección, 6. Gestión de los Recursos, 7. Realización del producto, 8. Medición, Análisis y Mejora.

Ver anexo 1 Cuestionario Diagnóstico ISO.

Cada pregunta del cuestionario se valora de la siguiente manera y se le asignará una X (equis) según corresponda:

NC:	No Cumple con el requisito
CP:	Cumplimiento Parcial del requisito
C:	Cumple totalmente con el Requisito
E:	Exclusión del requisito

Procedemos a tabular los resultados del cuestionario realizado contando las X (equis) por cada cláusula, según la valoración que se ha dado en base a la situación de la empresa.

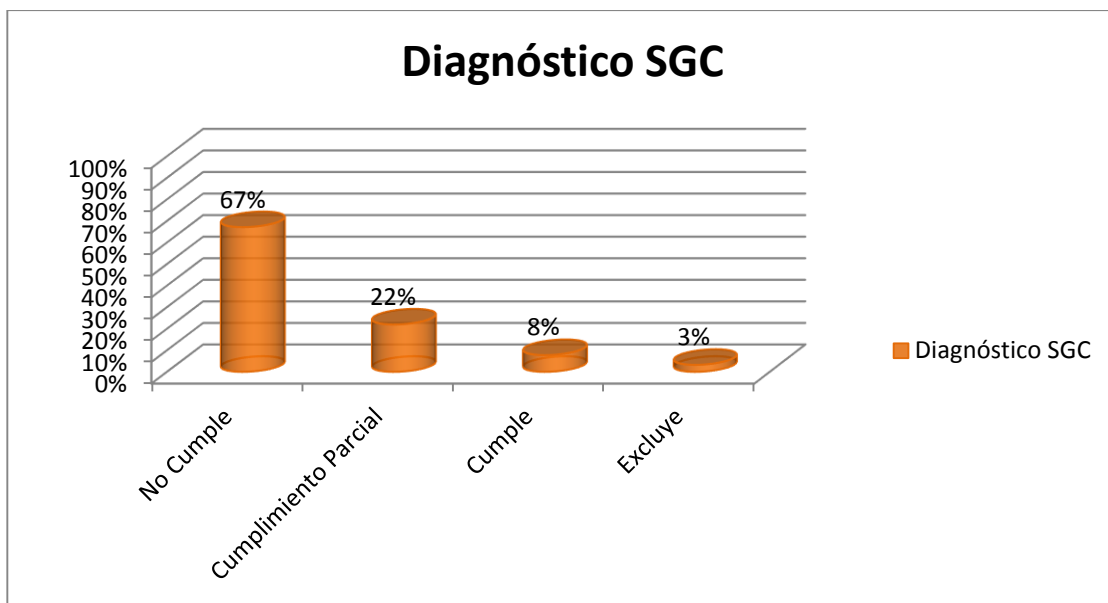
TABLA 2. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Cláusulas	Descripción	Preguntas	Calificación			
			NC	CP	C	E
4	SGC	23	20	3	0	0
4.1	Requisitos generales	2	1	1	0	0
4.2	Requerimientos de documentación	21	19	2	0	0
4.2.1	Generalidades	4	4	0	0	0
4.2.2	Manual de calidad – MC	4	4	0	0	0
4.2.3	Control de documentos	10	8	2	0	0
4.2.4	Control de registros	3	3	0	0	0
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	37	26	8	3	0
5.1	Compromiso de la Dirección	4	1	3	0	0
5.2	Enfoque al cliente	2	0	1	1	0
5.3	Política de calidad	3	3	0	0	0
5.4	Planificación, objetivos de calidad y SGC	8	8	0	0	0
5.4.1	Objetivos de calidad	6	6	0	0	0
5.4.2	Planificación del sistema de gestión calidad	2	2	0	0	0
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	7	3	2	2	0
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	3	1	1	1	0
5.5.2	Representante de la Dirección	3	2	0	1	0
5.5.3	Comunicación interna	1	0	1	0	0
5.6	Revisiones por la dirección	13	11	2	0	0
5.6.1	Generalidades	3	2	1	0	0
5.6.2	Información para la revisión	7	6	1	0	0
5.6.3	Resultados de la Revisión	3	3	0	0	0
6	GESTIÓN RECURSOS	11	1	3	7	0
6.1	Provisión de Recursos	1	0	0	1	0
6.2	Recursos humanos	5	0	1	4	0
6.2.1	Generalidades	1	0	0	1	0
6.2.2	Competencia, toma conciencia y capacitación	4	0	1	3	0
6.3	Infraestructura	3	1	2	0	0
6.4	Ambiente de trabajo	2	0	0	2	0
7	Realización del servicio	54	26	20	3	5
7.1	Planificación de la realización del servicio	1	0	1	0	0
7.2	Procesos relacionados con el clientes	11	4	6	1	0
7.2.1	Determinación requisitos del servicio	5	0	4	1	0
7.2.2	Revisión de requisitos del servicio	4	3	1	0	0
7.2.3	Comunicación con cliente	2	1	1	0	0
7.3	Diseño y Desarrollo	15	14	1	0	0
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo	3	3	0	0	0
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	2	2	0	0	0
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	2	1	1	0	0
7.3.4	Revisión de diseño y desarrollo	2	2	0	0	0

7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	2	2	0	0	0
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	2	2	0	0	0
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	2	2	0	0	0
7.4	Compras	10	5	5	0	0
7.4.1	Proceso de compras	4	3	1	0	0
7.4.2	Información de las compras	3	1	2	0	0
7.4.3	Verificación de los productos comprados	3	1	2	0	0
7.5	Producción y prestación del servicio o producto	12	3	7	2	0
7.5.1	Control producción y prestación servicio	5	0	3	2	0
7.5.2	Validación procesos de producción y prestación servicio	2	1	1	0	0
7.5.3	Identificación y trazabilidad	2	0	2	0	0
7.5.4	Propiedad del cliente	1	0	1	0	0
7.5.5	Preservación del servicio o producto	2	2	0	0	0
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición	5	0	0	0	5
8	Medición, Análisis y Mejora	30	30	0	0	0
8.1	Generalidades	2	2	0	0	0
8.2	Seguimiento y medición	14	14	0	0	0
8.2.1	Satisfacción del cliente	3	3	0	0	0
8.2.2	Auditoría interna	6	6	0	0	0
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	3	3	0	0	0
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	2	2	0	0	0
8.3	Control de servicio o producto No Conforme	3	3	0	0	0
8.4	Análisis de datos	2	2	0	0	0
8.5	Mejoramiento	9	9	0	0	0
8.5.1	Mejora continua	1	1	0	0	0
8.5.2	Acciones correctivas	4	4	0	0	0
8.5.3	Acciones preventivas	4	4	0	0	0
TOTALES		155	104	34	12	5
PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO		100%	67%	22%	8%	3%

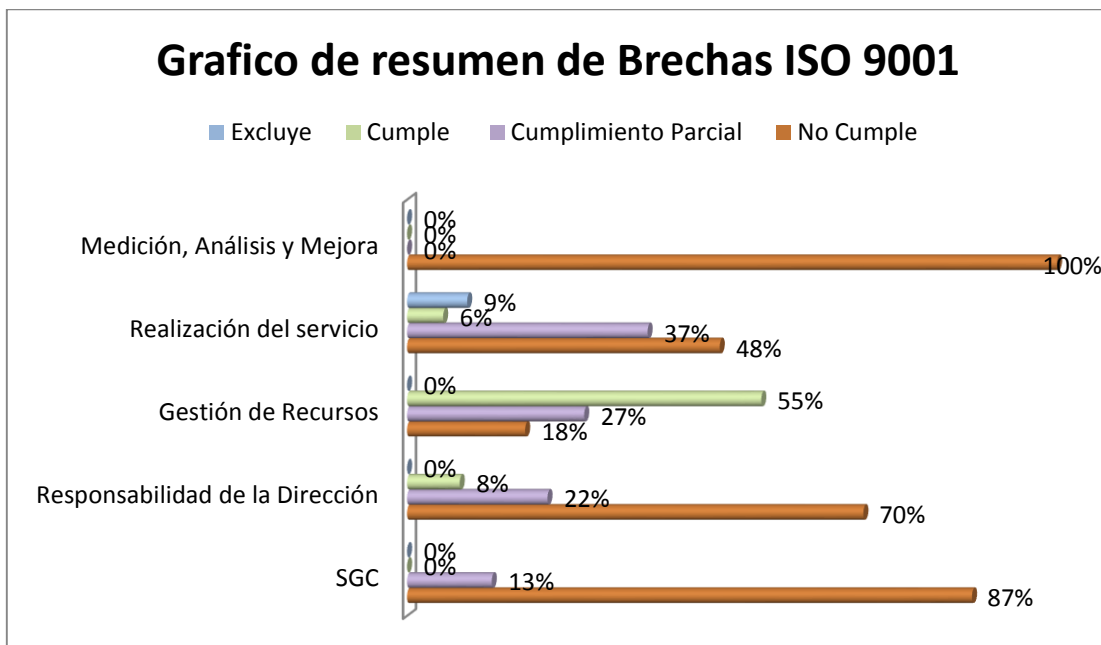
Se realiza el conteo de preguntas de acuerdo a su valoración por cada cláusula, luego se suman estos valores para tener los datos generales por cada capítulo de la norma, con estos datos se procede a calcular los porcentajes de cumplimiento dividiendo la cantidad total de cada valoración por capítulo para el total de preguntas del cuestionario.

GRÁFICA 1. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO GENERAL



Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

GRÁFICA 2. PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULA



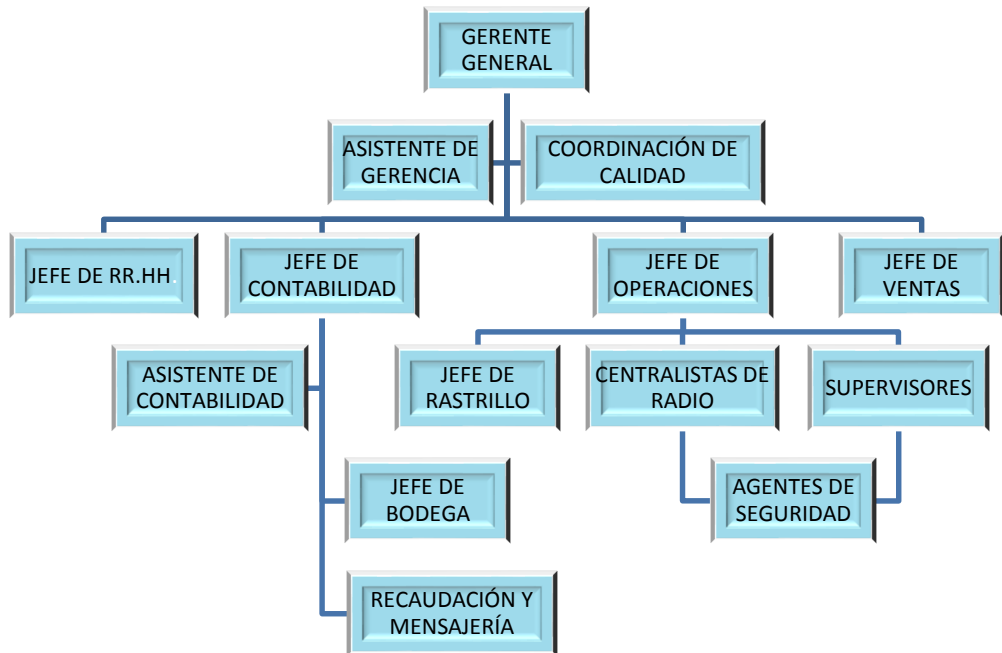
Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

En la **Gráfica 1** se representa los porcentajes de cumplimiento acorde al diagnóstico que se le realizó a la empresa, en la cual podemos observar que el 67% de los requisitos de la Norma no se están cumpliendo, en la **Gráfica 2** vemos que la mayoría de los requisitos que no se están cumpliendo se deben a las cláusulas 4. Sistema de Gestión de Calidad en un 87%, 5. Responsabilidad de la Dirección en un 70%, 7. Realización del Servicio en un 48% y 8. Medición, Análisis y Mejora en un 100%. La empresa cumple parcialmente los requisitos de la norma en un 22% sobre todo en la cláusula 6. Gestión de los Recursos con un 27% y 7. Realización del Servicio con 37%, mientras que cumplen con un 8% de la norma, siendo la cláusula 6. Gestión de los Recursos la que se da mayor cumplimiento con un 55%. Los requisitos que se excluyen para la empresa representan un 3% siendo la cláusula 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición, la misma que no es aplicable a la realización del servicio de la empresa.

3.2. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una vez realizado el diagnóstico, se procede a diseñar el SGC para la empresa, siguiendo con el cronograma de actividades y como segunda actividad se define la estructura organizacional de la entidad, la cual se representa en la **Gráfica 3**.

GRÁFICA 3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL



Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

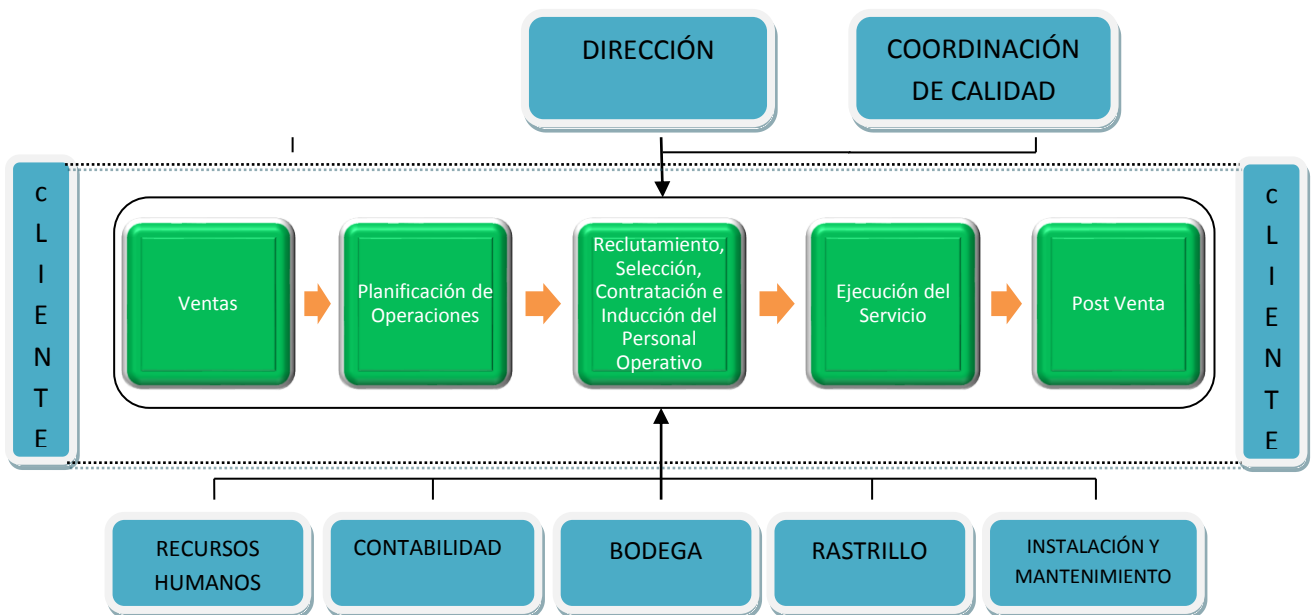
En este punto se determinaron las actividades, responsabilidades y autoridades que le confiere al personal, por medio de las entrevistas que se le realizaron a cada uno de los empleados y que se detallan en el **Manual de Funciones DREF 3.1.1-02**. (Ver anexo)

3.3. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

En base al modelo del enfoque basado en los procesos que promueve la ISO 9001:2008, y el principio 4 de la Gestión de Calidad, se establecieron los

procesos principales de la compañía y su respectiva interacción, los mismos que se representan a través de un mapa de procesos (Ver Gráfica 4), y flujogramas en los cuales se detallan las actividades de cada proceso clave referenciados en el mapa de procesos, los mismos que se pueden observar desde la gráfica 5 hasta la Gráfica 9, facilitando así la interpretación e identificación de los elementos que intervienen en cada uno de los procesos.

GRÁFICA 4. MAPA DE PROCESOS



Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

El proceso de Ventas de la compañía le permitirá dar a conocer los requisitos necesarios para la realización del servicio a los clientes, determinar los requisitos

especificados por el cliente, analizar la capacidad de la empresa para cumplir con dichos requisitos y de la negociación para resolver diferencias entre los requisitos solicitados y los que determina la Inspección de Seguridad para la definición del contrato.

El proceso de Planificación de Operaciones le permitirá tener conocimiento de la disponibilidad y estado de los recursos necesarios a asignarse para el cumplimiento satisfactorio del servicio, en caso de no tener la disponibilidad de recursos requeridos, gestionará la inmediata adquisición de los mismos.

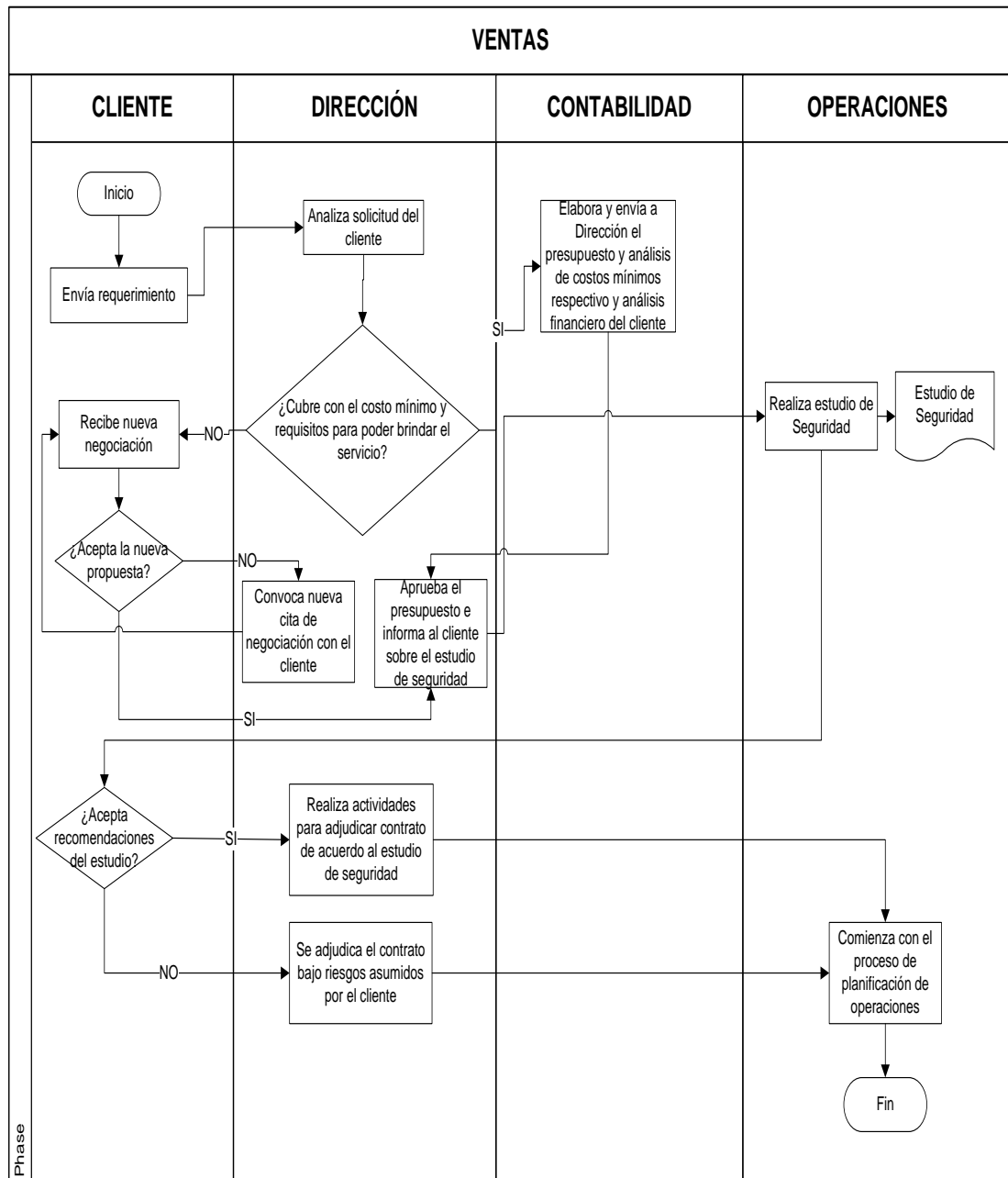
El proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción del Personal enfocado a las actividades operativas de la empresa tiene como finalidad adquirir uno de los recursos más importantes para la ejecución del servicio, los Agentes de Seguridad, los cuales deberán cumplir con el perfil para realizar las actividades correspondientes, además la Organización proporcionará la formación necesaria para lograr la competencia necesaria.

El proceso de Ejecución del Servicio se realiza en base a la Planificación de Operaciones previamente establecida. Los Agentes de Seguridad para este proceso deberán tener conocimiento de los puntos a los que se los haya asignado con los horarios y días, haber recibido la dotación pertinente, las consignas de los clientes y

los instructivos, procedimientos o indicaciones a cumplir por parte de la empresa y/o cliente, se controlarán sus actividades con rondas de supervisión por parte de Supervisores y control de monitoreo por parte de los Centralistas de Radio, quienes también darán apoyo a los Agentes de Seguridad en caso de alguna eventualidad.

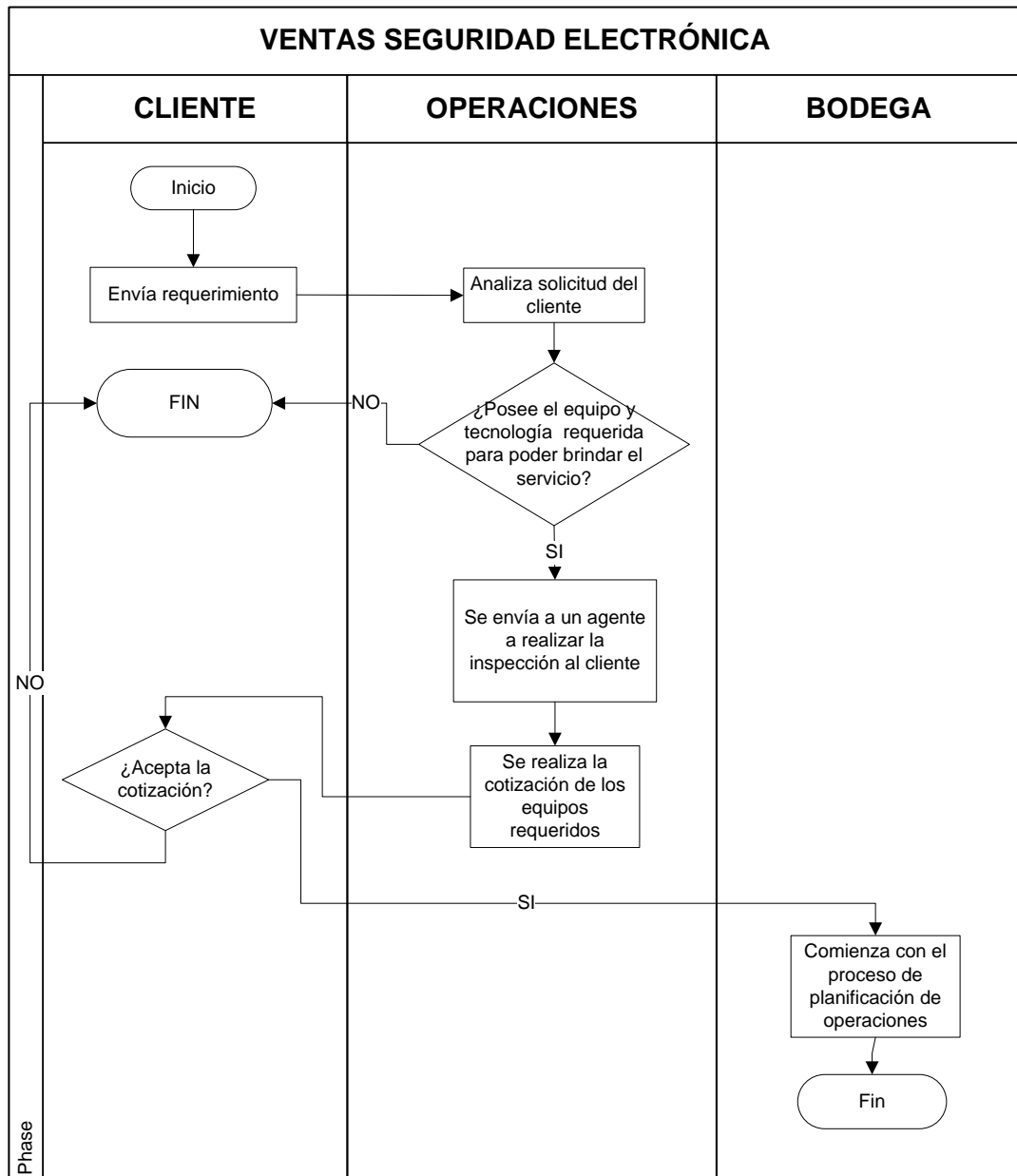
El proceso de Post Venta le permitirá a la empresa conocer el grado de satisfacción de los clientes en base al servicio realizado, de acuerdo al análisis de datos se tomarán acciones pertinentes para mejorar el servicio brindado.

GRÁFICA 5. FLUJOGRAMA VENTAS SEGURIDAD FÍSICA



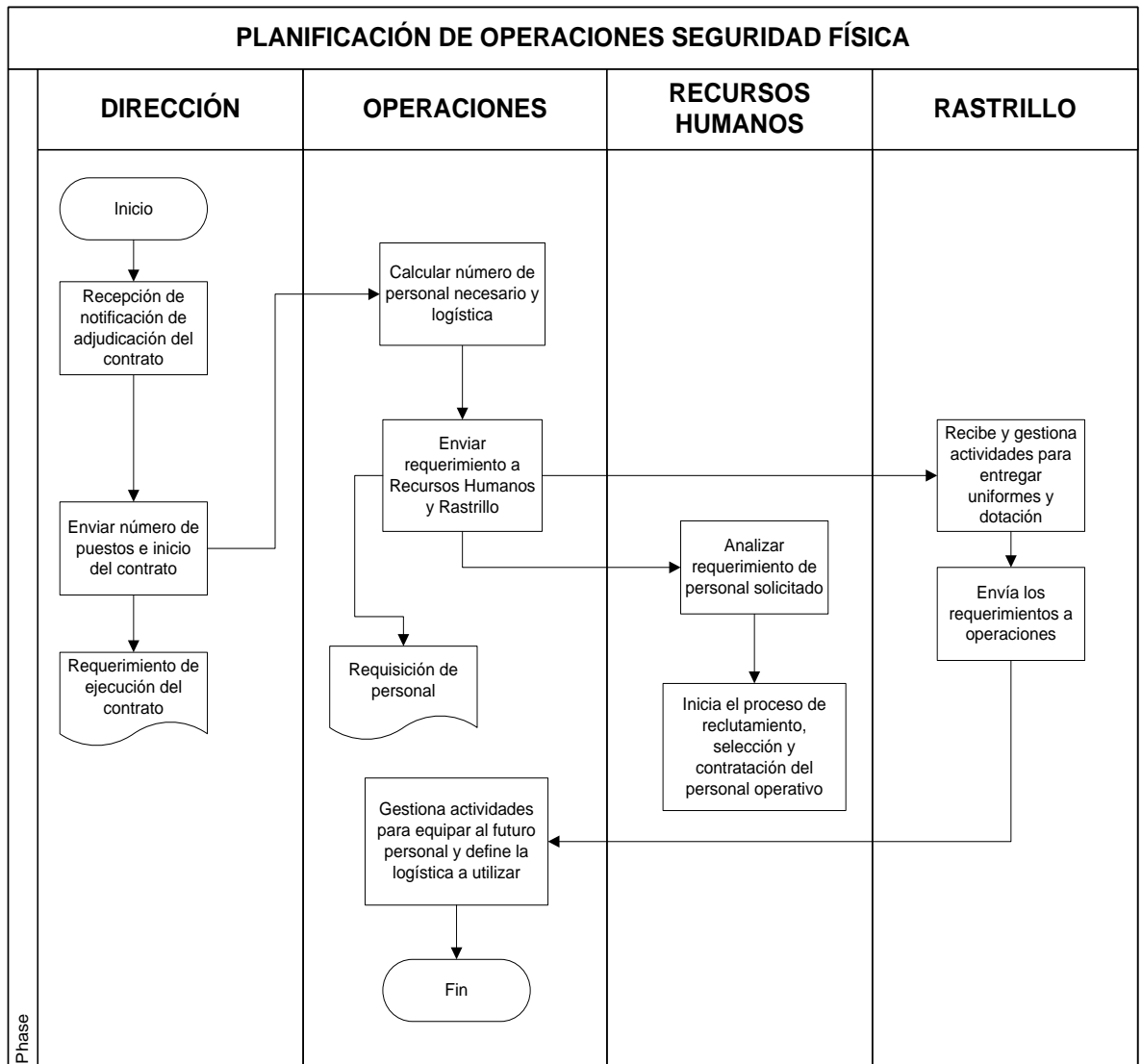
Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

GRÁFICA 6. FLUJOGRAMA VENTAS SEGURIDAD ELECTRÓNICA



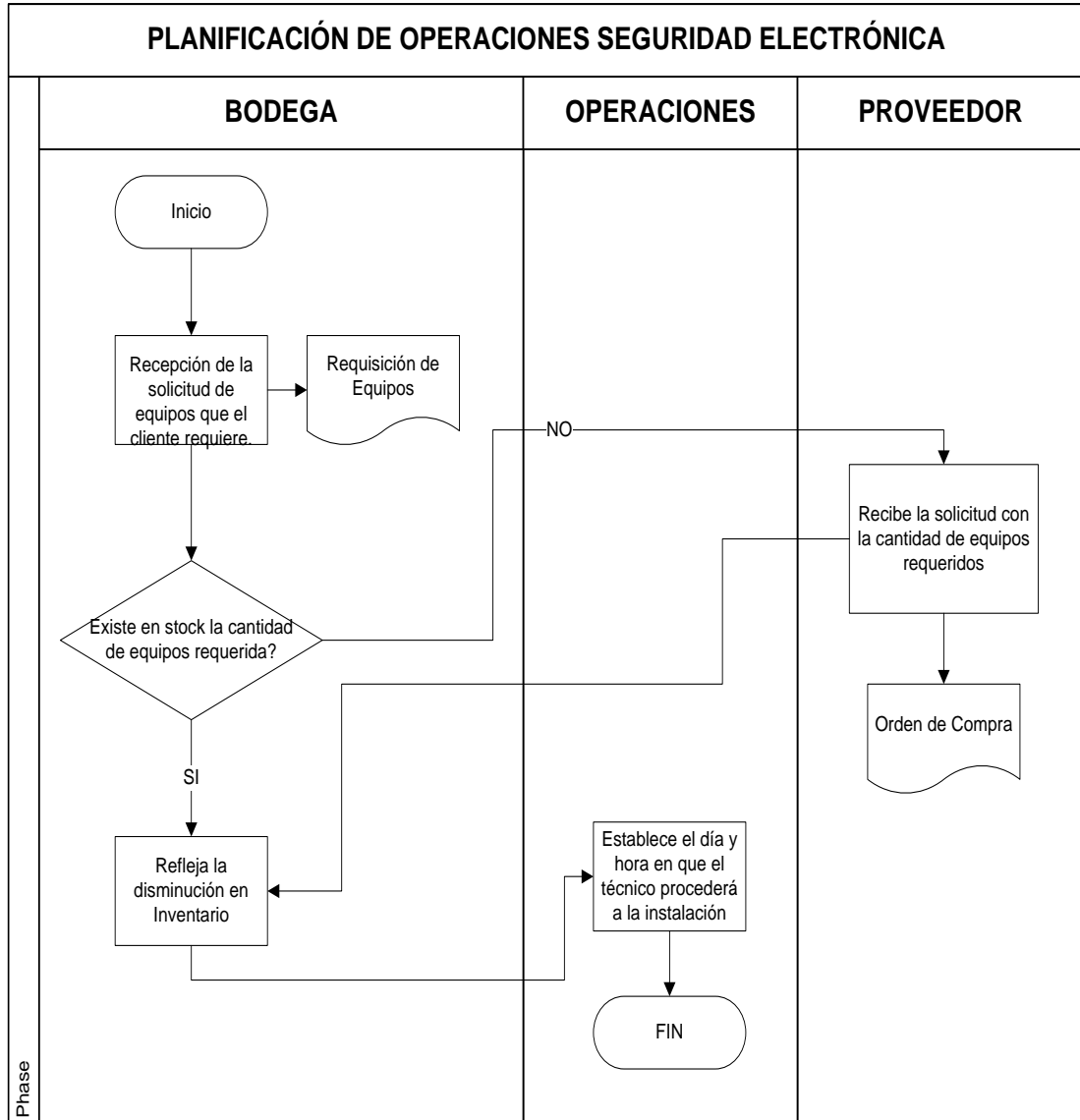
Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

GRÁFICA 7. FLUJOGRAMA PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES SEGURIDAD FÍSICA



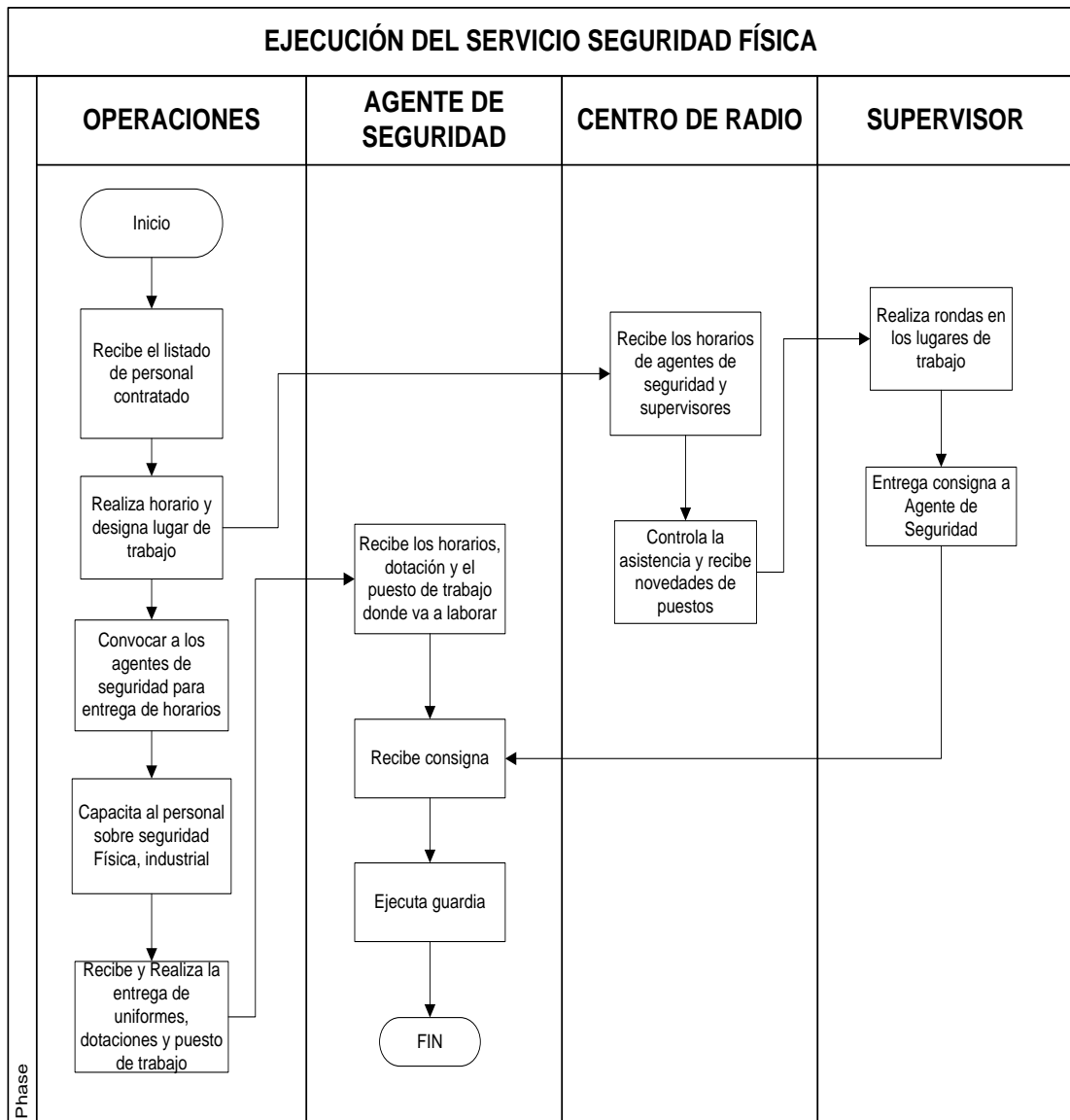
Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

GRÁFICA 8. FLUJOGRAMA PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES SEGURIDAD ELECTRÓNICA



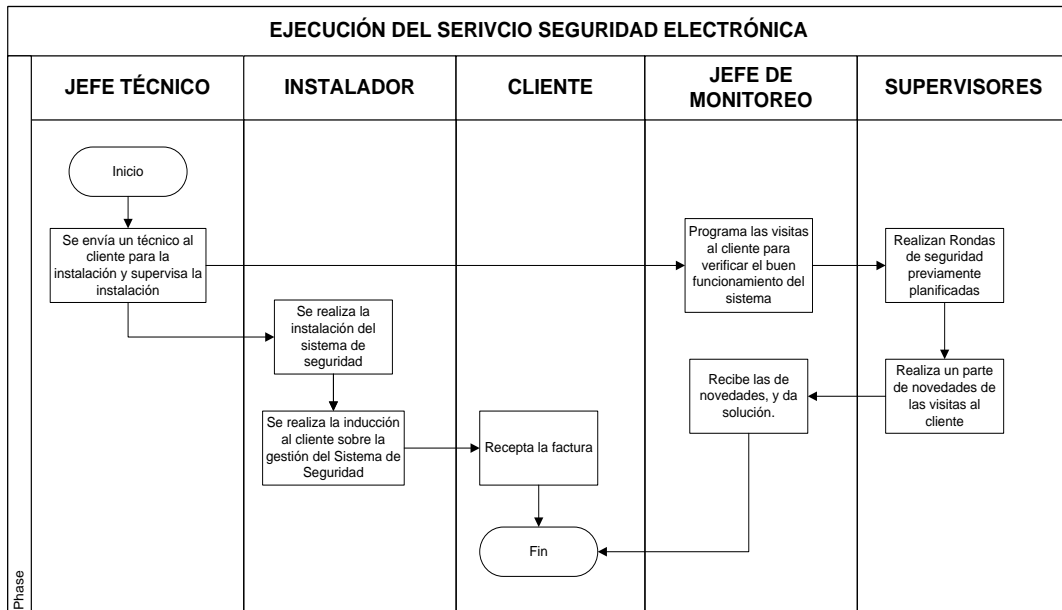
Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

GRÁFICA 9. FLUJOGRAMA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA



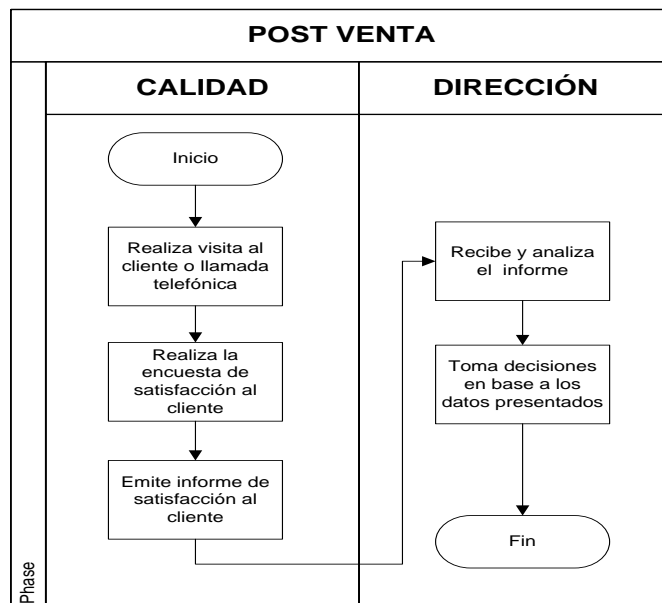
Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

GRÁFICA 10. FLUJOGRAMA EJECUCIÓN DEL SERVICIO ELECTRÓNICA



Elaborado por: Luis Alberto Mosquera Torres

GRÁFICA 11. FLUJOGRAMA POST VENTA



Elaborado por: Luis Alberto Mosquera Torres

3.4. DEFINICIÓN ESTRATÉGICA

3.4.1. MISIÓN

La misión de la empresa es:

Ofrecer servicios de seguridad física y electrónica de excelencia a instituciones públicas y privadas, que permitan cumplir con un modelo de calidad que alcance y garantice la protección y bienestar de nuestros clientes, a través de la constante capacitación, entrenamiento y supervisión de nuestros guardias; utilizando equipos y tecnología de última generación.

3.4.2. VISIÓN

La empresa cuenta con su visión:

Convertirnos en una empresa que lidere el mercado local y consolidarnos en otras ciudades buscando siempre la tranquilidad y confianza que nuestros clientes requieren desarrollando un servicio eficaz y eficiente que supere las actividades de las mejores empresas de seguridad.

3.4.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de la empresa es:

Mantener la excelencia del servicio de seguridad física y electrónica, a través de una efectiva gestión de los recursos y procesos, capacitando siempre a nuestro personal para así contribuir juntos al mejoramiento continuo permitiéndonos ser líderes, respetando y cumpliendo los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2008.

3.4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Implementar y certificar un sistema de gestión de Calidad basado en los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2008 hasta Octubre 2013.
- Implantar al menos una acción de mejora cada seis meses a través de la actualización del sistema de gestión de Calidad, sus metas, indicadores y todo lo que afecte al funcionamiento del mismo.
- Capacitar Integralmente al menos el 90% del personal operativo y administrativo de MEGASECURITY cada tres meses, proyectando el desarrollo personal y un mejor desenvolvimiento profesional al brindar el servicio.
- Mantener el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- Entrenar físicamente al Personal Operativo cada seis meses.
- Realizar entrenamiento en polígono de tiro cada seis meses.

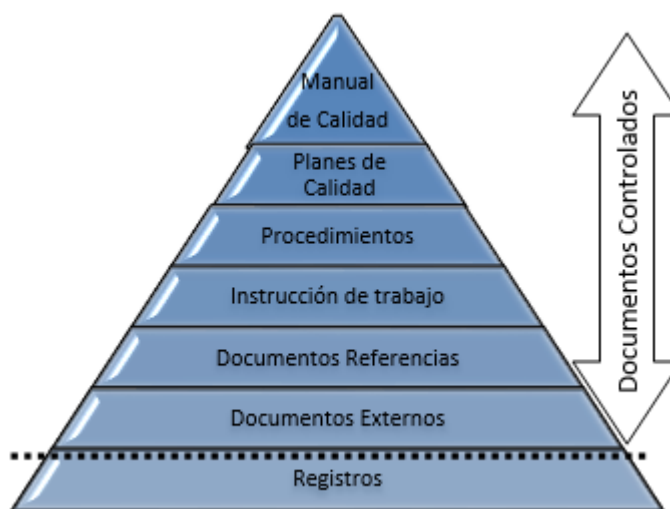
- Obtener al menos 80% en el puntaje de satisfacción en las encuestas realizadas al cliente.

Ver anexo Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

3.5. DESARROLLO DE LA FASE DOCUMENTAL

Los Sistemas de Gestión de Calidad tienen como base la documentación, ya que en ésta se detalla toda la información pertinente para el desarrollo de los procesos de las empresas.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se debe manejar a través de una estructura jerárquica de documentos teniendo como referencia la Pirámide de la Documentación de Calidad, que para el desarrollo del SGC de este proyecto para la empresa MEGASECURITY C. LTDA. la jerarquización se la efectuó de la siguiente manera:

GRÁFICA 12. PIRÁMIDE DOCUMENTAL

Elaborado por:	Luis Alberto Mosquera Torres
----------------	------------------------------

3.6. MANUAL DE LA CALIDAD

El Manual de Gestión de Calidad es el documento referencia que sirve como guía para verificar si la empresa se está desempeñando de acuerdo a los estándares de la norma ISO 9001:2008, en este documento se detallan los lineamientos y especificaciones de cómo funciona y cómo se controla el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

El contenido del **Manual de Calidad** desarrollado para MEGASECURITY C. LTDA. se detallada a continuación:

Está estructurado en ocho capítulos, éstos se describen a continuación:

CAPÍTULO 1

POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

En el capítulo 1 se describen la política de calidad conforme a la cláusula 5.4 de la Norma, mediante la cual, la empresa se compromete a cumplir los requisitos y al mejoramiento continuo en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, además, también se detallan los objetivos de calidad, los cuales se derivan de la política de calidad, y se establecerán conforme a lo que estipule en la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.1. POLÍTICA DE CALIDAD

Mantener la excelencia del servicio de seguridad física y electrónica, a través de una efectiva gestión de los recursos y procesos, capacitando siempre a nuestro personal para así contribuir juntos al mejoramiento continuo permitiéndonos ser líderes, respetando y cumpliendo los estándares establecidos en la Norma de calidad ISO 9001:2008.

1.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Implementar y certificar un sistema de gestión de Calidad basado en los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2008 hasta Agosto 2013.

- Implantar al menos una acción de mejora cada seis meses a través de la actualización del sistema de gestión de Calidad, sus metas, indicadores y todo lo que afecte al funcionamiento del mismo.
- Capacitar Integralmente al menos el 80% del personal operativo y administrativo de MEGASECURITY cada tres meses, proyectando el desarrollo personal y un mejor desenvolvimiento profesional al brindar el servicio.
- Mantener el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.
- Entrenar físicamente al Personal Operativo cada seis meses.
- Realizar entrenamiento en polígono de tiro cada seis meses.
- Obtener al menos 80% en el puntaje de satisfacción en las encuestas realizadas al cliente.

CAPÍTULO 2

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

Este capítulo tiene por objeto proporcionar una descripción de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., de sus actividades y de los medios con que cuenta para la consecución de sus objetivos.

2.1. PRESENTACIÓN

MEGASECURITY C. LTDA., es una empresa especializada en proporcionar Seguridad Física y Electrónica dentro y fuera de la ciudad las 24 horas del día, los 365 días del año respaldada por la calidad de sus servicios, respetando los estándares establecidos en la Norma de Calidad ISO 9001:2008, basada en el enfoque del mejoramiento continuo, que le permite satisfacer las más altas expectativas, garantizándole un servicio altamente profesional, contrarrestando y/o anulando las amenazas reales o potenciales que están presentes en nuestro medio y afectan permanentemente su seguridad, haciendo uso de tecnología de punta, aplicando nuestros principios y valores tanto éticos como profesionales.

MEGASECURITY C. LTDA., se encuentra legalmente constituida y cuenta con la debida autorización de funcionamiento del Ministerio del Interior.

Visión

Ofrecer servicios de seguridad física y electrónica de excelencia a instituciones públicas y privadas, que permitan cumplir con un modelo de calidad que alcance y garantice la protección y bienestar de nuestros clientes, a través de la constante capacitación, entrenamiento y

supervisión de nuestros guardias; utilizando equipos y tecnología de última generación.

Misión

Convertirnos en una empresa que lidere el mercado local y consolidarnos en otras ciudades buscando siempre la tranquilidad y confianza que nuestros clientes requieren desarrollando un servicio eficaz y eficiente que supere las actividades de las mejores empresas de seguridad

2.2. SERVICIOS

SEGURIDAD FÍSICA

Nuestros agentes de seguridad son personas altamente calificadas y que han cumplido con los requerimientos que la reglamentación para empresas de seguridad exige, además de estar constantemente sometidos a entrenamiento y capacitaciones dictadas por instructores especializados en procedimientos y técnicas de seguridad.

El perfil de nuestro personal es:

Edad mínima 25 años y máxima de 45 años

Estatura mínima 1,65 cm, compleción normal

Personal profesional en el uso de armamento y equipos de seguridad

Capacitado por ex miembros de las Fuerzas Armadas y/o Policía Nacional.

Supervisión motorizada las 24 horas del día

Dotación

Armamento moderno y equipo de seguridad actualizado:

Revólver cal. 38mm. Nacional e Importado y/o escopetas *Maverick*

Chalecos antibalas y gases paralizantes

Radio comunicación integral

SEGURIDAD ELECTRÓNICA

MEGASECURITY C. LTDA. brinda el servicio de mantenimiento técnico, y reparación de alarmas (garantía), Estudios Técnicos de Instalación, Circuito Cerrado de CCTV, Control de Acceso, Central de Alarmas, Central de Incendios, Cerco Eléctrico, Citofonia y Portero Eléctrico, permitiéndole entregar un servicio de alta calidad y confiabilidad.

CAPÍTULO 3

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

En este capítulo se detalla el alcance del Manual de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicados a los servicios de Seguridad Física y Electrónica que realiza la empresa, y las cláusulas que se excluyen para la empresa en relación a este servicio.

3.1. CAMPO DE APLICACIÓN, EXCLUSIÓN Y JUSTIFICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de MEGASECURITY Compañía de Seguridad Privada C. LTDA., se aplica a los servicios de Seguridad Física y Electrónica en la ciudad de Machala.

Se justifica la exclusión de la cláusula 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición, ya que el proceso que hace referencia a la calibración y mantenimiento preventivo y correctivo de las armas es realizado por el COS al momento de su adquisición o reparación.

El respaldo documental que se tiene de éstas calibraciones además de las facturas en donde consta el servicio de calibración, se obtienen los Certificados de Recalificación de Permiso de Tenencia de Armas de Fuego, emitido por las autoridades pertinentes, mismas que disponen si la compañía cuenta con armamento calificado para el servicio de seguridad física que oferta.

CAPÍTULO 4

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El objeto de este capítulo es detallar y definir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., así como su estructura documental para asegurar un funcionamiento eficaz del mismo, de forma que, los servicios proporcionados satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, poniendo especial atención en la mejora continua del Sistema y en la planificación de la calidad como medidas preventivas para evitar la aparición de situaciones no deseables.

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. se basa en la gestión de sus procesos y mejora continua de acuerdo a los estándares de la norma internacional ISO 9001:2008, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

- a) Determinar los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control del proceso de Seguridad Física y electrónica;
- b) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos;

- c) Realizar los procesos de seguimiento para medir y analizar los procesos identificados;
- d) Implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Ver: REG. 2.1.2-06 METODOLOGÍA DEL SERVICIO

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C.LTDA. está descrito y se implanta a través de los documentos descritos en el Manual de la Calidad.

4.2.2. MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad tiene como objetivo desarrollar o hacer referencia a los procedimientos que son específicos para la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., para describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que ha desarrollado e implantado en el servicio que principalmente se detalla, dentro del alcance.

Siendo el Manual de Calidad un documento básico del SGC, éste sirve de referencia para actuar efectivamente frente a las situaciones que se presenten y garantizar que el servicio de seguridad física y electrónica,

dentro y fuera de la ciudad, que ofrece MEGASECURITY C. LTDA., sea conforme con las especificaciones que lo definen, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes y, por consiguiente, el servicio prestado sea de la calidad requerida, proporcionando a su vez evidencia objetiva de ello.

Ver: MAN 001 MANUAL DE CALIDAD

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La metodología utilizada para el control de documentos, se describe en el procedimiento general para el Control de la Documentación.

Ver: PEC 1.3.1 ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

Por medio de los registros se evidencia el cumplimiento y efectivo funcionamiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Procedimiento General para el Control de los Registros, se describen las pautas de carácter general para la identificación, recopilación, clasificación, acceso, registro, almacenamiento, mantenimiento, recuperación y disposición de los registros de la calidad de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA.

Ver: PEC 1.3.2 ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS

CAPÍTULO 5

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

El objetivo de este capítulo es definir las responsabilidades en materia de calidad propia de la Dirección de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., así como las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección (Gerencia General y Administración Gerencial) proporcionará evidencia de su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad en la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA.:

- a) Comunicando a las diferentes secciones a su cargo la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, establecidos en la Política de Calidad de MEGASECURITY;
- b) Cumpliendo con la Política de Calidad y
- c) Haciendo cumplir los Objetivos de la Calidad;

- d) Llevando a cabo reuniones trimestrales de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad;
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la realización de las actividades involucradas en el sistema de calidad de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA.

Ver:

REG 1.1.1-01 DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

REG 1.1.1-02 PLAN DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

REG 1.1.1-05 MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA MEGASECURITY

REG. 1.2.2-01 ACTA DE REUNIÓN

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Manual de Calidad y de todos los procedimientos establecidos en el SGC, la Alta Dirección se asegura de que las necesidades y expectativas que los clientes determinan, se conviertan en requisitos y son satisfechas con el propósito de lograr de forma continua la satisfacción de los clientes.

5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Se define en el capítulo 1 del presente Manual de Calidad; es comunicada y revisada al menos una vez al año dentro de MEGASECURITY para su continua adecuación.

Ver: REG 1.1.1-01 DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. establece al menos una vez cada semestre para el marco de la Revisión por la Dirección Interna, los objetivos de la calidad.

Estos objetivos son expresados de forma que puedan ser medidos de la manera más adecuada al nivel de coherencia con la política de calidad, y asociados a sus correspondientes indicadores, con la finalidad de lograr la mejora continua de la calidad.

Con el objeto de facilitar su seguimiento a lo largo del tiempo, se establecen los correspondientes indicadores para cada objetivo.

Ver: REG 1.1.1-06 MATRIZ DE INDICADORES

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Alta Dirección de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., realiza en conjunto con el Coordinador de Calidad y el personal que

considere pertinente la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de MEGASECURITY.

La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad que realiza la empresa de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. incluye:

1. Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad;
2. Los recursos necesarios;
3. La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad;
4. La consecución de los objetivos de la calidad.

Cualquier cambio que se produzca en el Sistema de Gestión de la Calidad derivado de la planificación se realizará de acuerdo a las disposiciones establecidas en este Manual de Calidad, asegurando en todo momento que la integridad del Sistema no se vea afectada por dichos cambios.

Los cambios que se realicen en la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad serán informados a la Alta Dirección.

Ver: REG 1.2.2-08 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para asegurar la consecución de cada objetivo de la calidad establecido, la Alta Dirección de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA.,

con la colaboración de las personas que se considere conveniente, define documentadamente, si aplican:

- Actividad a realizar.
- Responsable del cumplimiento de la actividad.
- Recursos necesarios.
- Plazos de ejecución.
- Seguimientos y controles.

Una vez que se apruebe la Planificación de los Objetivos, el Coordinador de Calidad tendrá bajo su custodia la planificación aprobada y comunicará al personal sobre su actualización mediante correo electrónico y/o de manera verbal o física, quedando como constancia el conocimiento del personal.

Ver:

REG 1.1.1-03 INFORME DE MEDICIÓN DE OBJETIVOS

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal, a fin de cumplir con la Política de la Calidad y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

Los Jefes de cada área tienen la responsabilidad de hacer cumplir cada uno de los procedimientos establecidos dentro del SGC.

El representante por la Dirección tiene la autoridad para autorizar la implantación de procedimientos y demás documentación del SGC.

La alta dirección junto con el coordinador de calidad son los encargados de difundir la documentación y establecer los medios de comunicación en las diferentes áreas.

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

En el organigrama de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. se establece también la jerarquía dentro de la organización.

Las funciones y responsabilidades del personal que labora en la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C.LTDA., se encuentran descritas en el Manual de Funciones de MEGASECURITY.

Ver:

DREF 3.1.1-02 MANUAL DE FUNCIONES

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección asignará un miembro de la dirección de la organización de MEGASECURITY, quien independientemente de sus actividades u otras responsabilidades, tendrá autoridad y responsabilidad para:

- a) Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad;
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora;
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización;
- d) Representar a la Gerencia y encargarse de los procedimientos que estén a su cargo cuando ésta lo disponga.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La Alta Dirección se asegurará que el personal de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. colabore para que la comunicación se realice de forma que se asegure la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación puede ser: verbal o escrita según sea el caso.

La comunicación verbal se realizará a través de los siguientes medios:

- Reuniones.
- Comunicación entre las personas.
- Difusiones.

La comunicación escrita se realizará a través de los siguientes canales:

- Documentos, impresos o registros establecidos específicamente por la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. en casos concretos, estos podrían ser fotografías.
- Comunicados internos, medios electrónicos, etc.
- Publicaciones.
- Cartel de anuncios.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. GENERALIDADES

La revisión por la Dirección se llevará a cabo ordinariamente de forma trimestral y extraordinariamente cuando lo solicite la Dirección, para asegurarse de la eficacia de su implementación. Los registros de las revisiones por la dirección se mantendrán de manera documentada en las actas correspondientes. Con el propósito de asegurar el buen desempeño y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA.

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye lo que se detalla a continuación:

- Resultados de auditorías;
- Información recibida de los clientes;
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio;
- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Estado de las acciones correctivas y preventivas;
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la Dirección;
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad;
- Recomendaciones para la mejora.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

El Coordinador de Calidad levantará un Acta (REG 1.2.2-01), por cada reunión, en las que se reflejarán los asistentes, los asuntos tratados y los acuerdos adoptados en relación con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.
- La necesidad de recursos.

Siendo el Coordinador de Calidad el responsable de la documentación y archivo de la misma. Además el Coordinador de Calidad enviará una copia del

acta de la Revisión por la Dirección Interna al responsable de la Alta Dirección.

Ver:

REG. 1.2.2-01 ACTA DE REUNIÓN

REG 1.4.1 -02 PLAN DE MEJORAS

REG 1.4.1-01 SOLICITUD DE ACCIÓN

CAPÍTULO 6

GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Este capítulo tiene por objeto describir y definir la metodología implantada por la Compañía MEGASECURITY C.LTDA. para identificar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios.

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

MEGASECURITY C. LTDA. proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia; y,
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

El personal de la Compañía MEGASECURITY C. LTDA. es competente para realizar las actividades que tiene delegadas en función de la titulación aplicable a cada cargo o puesto, formación, habilidades prácticas y experiencia.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Las responsabilidades del personal de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA., están detalladas en el Manual de Funciones de MEGASECURITY. Asimismo, existe el documento Perfil de Cargo en donde se recogen los requisitos mínimos necesarios de titulación, formación, experiencia del personal que afecta a la calidad del servicio.

El acatamiento jerárquico queda establecido en el organigrama funcional de la compañía.

Los registros de las competencias del personal de la Compañía MEGASECURITY C. LTDA., son gestionados en la oficina de Recursos Humanos.

El personal de la Compañía de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. recibirá, considerando las responsabilidades que tenga asignadas, la capacitación que se considere necesaria. El objetivo es que todo el personal adquiera, complemente y mantenga actualizado los conocimientos y habilidades prácticos necesarios para el buen desempeño de su función.

Ver:

PEC-3.1.1 RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL

PEC-3.1.3 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

PEC-3.5.1 INDUCCIÓN DEL PERSONAL

PEC-3.5.2 ENTRENAMIENTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

6.3. INFRAESTRUCTURA

La Compañía de MEGASECURITY C. LTDA. posee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta. En este sentido, se dispone de:

- Edificios, espacio de trabajo e instalaciones asociadas, adecuados a las actividades, realizando al menos una vez al año actividades para mejorar la imagen de éstos;
- Equipos para los procesos, incluyendo hardware y software; y,

- Servicios de apoyo como comunicaciones o sistemas de información, etc.

Ver: PEC 2.2.3 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Por la naturaleza de prestación de servicios que brinda la Compañía MEGASECURITY C. LTDA., este numeral es de aplicación al ambiente de trabajo relacionado con las instalaciones, áreas de apoyo, áreas administrativas y otros. Las condiciones de ambiente se relacionarán a los siguientes aspectos:

- Iluminación
- Temperatura
- Ventilación
- Espacio
- Orden y Limpieza
- Seguridad

Ver: PEC 3.1.7 CLIMA LABORAL

CAPÍTULO 7

REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

El objeto del presente capítulo es describir todas las actividades concernientes a la planificación y realización del servicio: Seguridad Física y Electrónica dentro y fuera de la ciudad.

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

En la planificación del proceso, se determina, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad, y los requisitos para el servicio;
- b) La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos específicos para la ejecución del servicio;

Ver:

PEC 2.1 VENTAS

PEC 2.5.1 PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES

- c) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del proceso y de los servicios resultantes.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE MEGASECURITY.

Los requisitos generales de Compañía MEGASECURITY C. LTDA. relacionados a la oferta de sus servicios, se encuentran descritos en los catálogos, folletos, y otros medios de difusión de Compañía MEGASECURITY C. LTDA.

Ver:

PEC 2.1 VENTAS

PEC-2.1.2 NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIONES

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE MEGASECURITY

Antes de comprometerse a proporcionar los servicios, la Alta Dirección, procederá a su revisión, asegurándose de que:

- a) Los requisitos para la prestación del servicio estén definidos (incluyendo los legalmente establecidos que sean aplicables);
- b) Los requisitos definidos por el cliente son confirmados antes de su aceptación, (incluyendo aquellos que sean proporcionados de forma verbal);
- c) Se dispone de la capacidad para cumplir con los requisitos definidos por los clientes o aplicables por imperativo legal a los servicios prestados.

Cuando se cambian los requisitos identificados, el Administrador Gerencial evalúa los cambios y su incidencia, e informa al personal afectado.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Sistema de Gestión de la Calidad de Compañía MEGASECURITY C. LTDA. satisface las necesidades de comunicación con los clientes, facilitando por vía verbal o escrita la información requerida sobre el servicio, resolviendo las consultas que se planteen, actuando sobre los procesos, y resolviendo las quejas o reclamaciones de los clientes.

Ver: PEC 3.3.2 MANEJO DE QUEJAS DE CLIENTES

7.3. DISEÑO Y DEARROLLO

7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

MEGASECURITY C. LTDA. a través de la Administración Gerencial decide realizar el proceso de diseño y desarrollo en los servicios de seguridad física y electrónica considerando:

- Las zonas en donde se ubica la propiedad es considerada zona potencial o efectivamente peligrosa; de acuerdo con la información otorgada por Observatorio de Seguridad Ciudadana de Machala,

Dirección Nacional de Policía Nacional, y demás entidades encargadas de otorgar seguridad a la ciudadanía;

- El avalúo y tipo de propiedad en el cual el cliente solicita la vigilancia;
- Los riesgos e importancia de la actividad económica, comercial, etc. que realice el cliente o empresa que solicite los servicios de vigilancia;
- Análisis de riesgos o actividades delictivas emitidos a través de informes por asesores o entidades externas a la empresa;
- Es requerido por el cliente;
- Sea requisito para participar en licitaciones a través del portal de compras públicas;

Una vez analizados todos los puntos arriba mencionados, la Administración Gerencial decide realizar el respectivo “estudio de seguridad” en donde se recomiendan al cliente opciones para brindar un mejor servicio de seguridad física y electrónica.

El Estudio de Seguridad es una inspección formal y detallada de: la instalación física y sus sistemas de seguridad; la seguridad de las operaciones y los puntos críticos; y el manejo seguro de la información.

En el PEC 2.2.2 Estudio de Seguridad se describen las guías o directrices para la elaboración del mismo; además tomando como referencia lo especificado en el 7.3 de Diseño y Desarrollo, se realizan las actividades de:

- Planificación del diseño y desarrollo
- Elementos de entradas para el diseño y desarrollo
- Resultados del diseño y desarrollo
- Revisión y verificación del diseño y desarrollo
- Validación del diseño y desarrollo
- Control de cambios del diseño y desarrollo

Nota: Las actividades descritas en los Estudios de Seguridad REG 2.5.1-19 se tomarán en cuenta en su totalidad por MEGASECURITY C. LTDA., siempre y cuando el cliente no disponga lo contrario en sus requerimientos finales. En tales casos, la compañía seguirá las disposiciones del cliente, quien aceptará las responsabilidades de cualquier evento que se suscite por no haber seguido las recomendaciones de seguridad respectivas.

7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Los requisitos de la información para iniciar el diseño y desarrollo del servicio quedan establecidos a través de:

- a) Requisitos de funcionalidad y de desempeño;
- b) Requisitos regulatorios y legales aplicables;
- c) Visitas y entrevistas realizadas a las instalaciones del cliente;
- d) Análisis de amenazas conocidas o potenciales;
- e) Informes recibidos durante la práctica de la investigación;
- f) La información derivada del desempeño de procesos o diseños anteriores que guarden similitud; y,
- g) Otros requisitos esenciales para el diseño y desarrollo estipulados por el Administrador Gerencial o encargado del desarrollo del Estudio.

La información que sirve para el desarrollo del Estudio de Seguridad es analizada por el Jefe de Operaciones, Administrador Gerencial, o cualquier otro especialista en temas de seguridad, quienes con autorización de Administración Gerencial podrán continuar con las etapas de verificación y validación.

7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Una vez desarrollado el Estudio de Seguridad, MEGASECURITY establece las siguientes etapas para la verificación del documento con respecto a los requisitos de entrada.

Etapas 1.- Revisión detallada del documento por parte de la Administración Gerencial; misma que consiste en comparar la información del Estudio con:

1. El análisis interno de la disponibilidad de equipos y personal para cumplir con la propuesta que se realizará al cliente;
2. El detalle de los procedimientos, funciones y actividades que realizará el personal designado en los diferentes puntos; aunque para algunos casos ésta actividad no podrá realizarse hasta cuando se cierre contrato con el cliente; puesto que existen clientes que manejan sus propios procedimientos e instructivos para la ejecución del servicio de los agentes de seguridad;
3. Los criterios de aceptación del servicio; y
4. Las especificaciones de las características del servicio que son esenciales para la ejecución adecuada del mismo.

Etapas 2.- Aprobación del documento con firmas de elaboración (Jefe de Operaciones o delegado), revisión (Administrador Gerencial) y aprobación (Gerente General), previa presentación del Estudio de Seguridad al Cliente.

7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Previo a la firma del contrato con el cliente se realizan reuniones de revisión del Estudio de Seguridad con la finalidad de:

- a) Evaluar la posibilidad de que el Estudio de Seguridad sea aceptado al 100% por el cliente;
- b) Evaluar y analizar los cambios propuestos por el cliente;
- c) Identificar cualquier problema y proponer acciones necesarias para llegar a un acuerdo con el cliente.

Los responsables de las revisiones incluyen a la Administración Gerencial o a algún representante enviado por ésta, y al cliente. Se mantienen registros en Operaciones con los resultados y observaciones de las revisiones del Estudio.

7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Una vez que el Estudio de Seguridad es aceptado por el Cliente (original o modificado según acuerdo con el cliente), las actividades de verificación por parte de MEGASECURITY C. LTDA. solo podrán realizarse una vez que se ejecute el servicio.

Cuando se realizan cambios en el estudio de seguridad original, las verificaciones del nuevo diseño se realizan a través de comprobaciones físicas en los puestos de trabajo planeados por parte del personal encargado

de realizar el Estudio, esto se lleva a cabo con el fin de asegurar que la salida o resultados del proceso cumplan con lo ofrecido y satisfagan al cliente.

Los responsables de la verificación serán los designados por la Administración Gerencial y de ser el caso se deberá mantener registros de los resultados y observaciones de las verificaciones.

7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

MEGASECURITY C. LTDA. ofrece servicios de seguridad física y electrónica, por lo que la validación del diseño elaborado para sus clientes, sólo puede ser realizado una vez que los agentes de seguridad se encuentren ejecutando el servicio y Operaciones realice sus actividades de inspección y control en cada uno de los puestos de trabajo.

Se mantienen registros en Operaciones con los resultados de la validación y control que se realiza diariamente; además de las acciones que el cliente y MEGASECURITY han considerado necesarias para mejorar el servicio brindado.

Otra forma que considera MEGASECURITY C. LTDA. como validaciones del diseño propuesto a sus clientes son: la renovación de los contratos,

adquisición de nuevos servicios, petición de nuevos puestos de trabajos y las recomendaciones a nuevos clientes.

7.3.7. CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En caso de existir alguna modificación a los requerimientos del diseño y desarrollo, se identifican los cambios en la documentación de cada cliente que guarda MEGASECURITY, conservando los mismos como registros.

Los cambios que se realicen a los Estudios de Seguridad se evidenciarán con la frase “CAMBIO N°__”, el número que lleve el documento debe ser secuenciado y se anexaran al estudio de seguridad original entregado al cliente.

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESOS DE COMPRAS

Compañía MEGASECURITY C. LTDA. se asegura de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados mediante una revisión al momento de recibir el producto/servicio. Si no se cumplen los requisitos, la compra no es receptada.

7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Antes de solicitar a los proveedores algún servicio o producto, la información de la solicitud debe describir las características necesarias, incluyendo cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo;
- b) Requisitos de calificación del proveedor; y,
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Esta información es establecida en las cláusulas del convenio, contrato u órdenes de compra, conservando las mismas como registros de calidad.

Ver:

PEC-2.6.1 COMPRAS

PEC-2.3.3 EVALUACIÓN A PROVEEDORES

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Cuando la información o producto entregado por un proveedor afecte directamente la calidad de los servicios proporcionados, se verifica su cumplimiento con los requerimientos o condiciones establecidas por un convenio con las áreas solicitantes, conservando registros del cumplimiento y aceptación de éste.

Por la naturaleza de nuestro servicio, la verificación por parte del proveedor la realiza al momento de recibir el servicio en sus instalaciones, no aplica una prueba previa del servicio para medir conformidad.

Ver:

PEC-2.3.4 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

PEC-2.4.1 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE RASTRILLO

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7.5.1. CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Compañía MEGASECURITY C. LTDA. controla las operaciones de prestación del servicio, a través de la planificación de los trabajos, el seguimiento y autocontrol de los mismos mediante:

- a) La disponibilidad de información que especifique las características del servicio a realizar, documentado en los procesos de los servicios.
- b) Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo, por ejemplo: instrucciones y formatos aplicables.
- c) La utilización y el mantenimiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, por ejemplo: vehículos y armas.
- d) La implantación de actividades de seguimiento, por ejemplo: autocontrol, auditorías, grado de satisfacción de clientes.

- e) La implantación de procesos definidos para la liberación, entrega y si es aplicable actividades posteriores a la entrega.

Ver:

REG. 2.5.2-03 VISITAS DE SUPERVISIÓN

REG. 2.5.2-01 SUPERVISIÓN DE GUARDIAS

REG. 2.5.2-02 CONTROL DE EQUIPOS

REG. 2.5.2-06 LISTA DE VERIFICACIÓN DE GUARDIAS

REG. 2.5.2-04 PARTE DE NOVEDADES

REG. 2.1.2-06 METODOLOGÍA DEL SERVICIO

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Compañía MEGASECURITY C. LTDA. valida los procesos de producción y de prestación de servicio en donde las deficiencias pueden aparecer sólo después de proporcionar el servicio. Se revalida semestralmente la información contenida en la documentación del SGC para asegurar la vigencia de los procesos.

La validación comprende la medición de la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planeados, tomando en cuenta los datos del comportamiento del servicio, por monitoreo y el Estudio de Seguridad.

Para ello se han establecido las disposiciones para:

1. Establecer los criterios para la revisión y aprobación de los procesos

REG. 2.5.2-01 SUPERVISIÓN DE GUARDIAS

REG. 2.5.2-02 CONTROL DE EQUIPOS

REG. 2.5.2-05 VISITAS AL CLIENTE

REG. 2.5.2-06 LISTA DE VERIFICACIÓN DE GUARDIAS

REG. 2.5.2-04 PARTES DE NOVEDADES

REG. 2.5.2-07 REPORTE DE RADIO OPERADOR

REG. 2.5.1-02 ACTAS DE REUNIONES DE LOS SUPERVISORES

2. Aprobación del equipo y calificación del personal

PEC. 2.2.3 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

REG 3.5.1-01 REGISTRO DE INDUCCIÓN

3. El uso de métodos específicos y procedimientos

REG. 2.5.1.-19 ESTUDIO DE SEGURIDAD

PEC. 2.5.1 PLANIFICACIÓN DE LAS OPERACIONES

PEC. 2.5.2 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

4. Requisitos de los registros

PEC. 1.3.1 ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS

PEC. 1.3.2 ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS

5. Re-validación

PEC. 3.1.1 INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Este requisito es de aplicación a la identificación de las actividades y los servicios durante la ejecución del proceso. Se ha de asignar un código a cada documento dentro del sistema implementado.

La identificación asignada se mantiene durante todo el proceso de prestación del servicio, asegurando así la trazabilidad.

La identificación para cada cliente está dada por su nombre, por códigos internos que maneja operaciones y los documentos asociados a cada cliente, se archivan juntos desde el inicio de la relación contractual hasta su finiquito.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Se considera confidencial la información proveniente del cliente relacionada a sus datos personales y será tratada considerando lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencias. Los bienes o propiedades del cliente, los cuales son custodiados por MEGASECURITY C. LTDA. (De acuerdo a lo establecido en

el contrato) quedan registrados en la bitácora (sin código) que se encuentra en cada puesto de trabajo.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La organización preserva el producto durante el proceso interno, manteniendo la conformidad de los requisitos del producto y protegiendo los mismos con una correcta adecuación en Bodega y Rastrillo.

Ver:

PEC-2.3.4 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

PEC-2.4.1 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE RASTRILLO

7.6. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La presente cláusula se excluye del Sistema de Gestión de Calidad debido a que es el proveedor quien se encarga de las calibraciones de las armas, tal como lo establece el Departamento de Control de Armas de las Fuerzas Armadas; el respaldo documental que se tiene de estas calibraciones son los Certificados de Recalificación de Permiso de Tenencia de Armas de Fuego.

CAPÍTULO 8

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El objeto de este capítulo es establecer la metodología empleada para definir, planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad de los servicios prestados, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, la consecución de la mejora continua y la satisfacción del cliente.

8.1. GENERALIDADES

MEGASECURITY C. LTDA. a través de sus responsables planea e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora con el fin de:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos establecidos por los clientes,
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a través de los resultados de auditorías (internas o externas), e indicadores de los procesos.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC,

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

Ver: PEC 1.4.1 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Compañía MEGASECURITY C. LTDA. sigue la metodología establecida en “Comunicación con Clientes”, para el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias que provengan de sus clientes. Es responsabilidad del Coordinador de Calidad el tratamiento de las reclamaciones y sugerencias que provengan de sus clientes, gestionar las actividades necesarias para según proceda en cada caso, resolver las reclamaciones o emprender las acciones de mejora que resulten adecuadas.

Ver: PEC 3.3.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Las auditorías internas se realizarán de acuerdo con el procedimiento de “Auditorías Internas”, en los formatos establecidos.

Ver: PEC 1.2.1 PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Compañía MEGASECURITY C.LTDA. realiza las actividades periódicas de medida descritas en los procesos referidos en el presente Manual.

El seguimiento del grado de cumplimiento de los indicadores de los procesos se realizará con la frecuencia que aplique cada indicador para demostrar la capacidad de éstos en el logro los resultados previstos. El responsable de efectuar el seguimiento de los procesos es el Coordinador de Calidad.

En el caso de que no se alcancen los resultados previstos, el responsable del proceso establecerá las acciones correctivas, para asegurarse de la conformidad del servicio.

Ver: REG 1.1.1-01 DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Con el objeto de asegurar que el resultado del proceso de prestación del servicio que se realiza, alcance un nivel de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, se definirán las especificaciones a controlar para cada uno de los servicios, y se comprobará su cumplimiento en cada uno de ellos.

Ver: PEC 3.3.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

La detección de las no conformidades puede producirse, entre otras, de las siguientes formas:

- a) Como consecuencia de auditorías internas o externas y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) Durante la realización del servicio;
- c) Durante las actividades de seguimiento del proceso y/o del servicio; y,
- d) Derivadas de reclamaciones.

En todos los casos cuando se detecte una no conformidad se pondrá en conocimiento del Coordinador de Calidad dónde se ha detectado la no conformidad, quien la documentará y adoptará las disposiciones necesarias para su solución.

En cualquier caso el sistema establece y garantiza que cuando se detecta cualquier no conformidad, se toman todas las medidas necesarias para corregir la situación y prevenirla.

Para resolver una no conformidad será necesario una modificación o repetición de la actividad, ésta será inspeccionada de la misma forma que la original con el fin de comprobar su conformidad.

El sistema indicado en este apartado se desarrolla en el procedimiento.

Ver: PEC 3.1.1 INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Compañía MEGASECURITY C. LTDA. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar dónde pueden realizarse mejoras. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante, así como la utilización de los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.

La organización analiza estos datos para proporcionar información sobre:

- a) Satisfacción o insatisfacción de los clientes;
- b) Conformidad con los requisitos especificados; y,
- c) Características de los procesos, servicios y de sus tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) Los proveedores

En las reuniones de Revisión por la Dirección Interna del Sistema, se analizan estos datos y se utilizan como herramienta para la puesta en marcha de mejoras.

Ver:

REG 3.3.1-04 INFORME GERENCIAL DE CLIENTES CORPORATIVOS

REG 3.3.7-04 INFORME GERENCIAL DE CLIMA LABORAL

REG 1.2.1-04 INFORME DE AUDITORÍA

REG 1.1.1-03 INFORME DE MEDICIÓN DE OBJETIVOS.

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

La Alta Dirección de la Compañía MEGASECURITY C. LTDA. cumple y hace cumplir la Política y Objetivos Estratégicos como medio para alcanzar la mejora continua en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, el análisis de datos, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección Interna, son fuentes de información para detectar oportunidades de mejora.

En cualquier caso, todo el personal de Compañía MEGASECURITY C. LTDA. podrá comunicar a su superior las sugerencias de mejora que crea oportunas, para que éste, si lo cree oportuno, las canalice a sus superiores.

Compañía MEGASECURITY C. LTDA. realiza el seguimiento de la mejora continua en el marco de las reuniones de Revisión de la Dirección Interna del Sistema. Las decisiones al respecto se documentan en las actas de reunión.

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

Compañía MEGASECURITY C.LTDA. considera como elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, las medidas preventivas para evitar la aparición de no conformidades. Para el caso de la aparición de una no conformidad se hará el análisis y evaluación de ésta, para establecer los medios necesarios para evitar su reaparición.

Con el fin de eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales y evitar que éstas ocurran en el futuro, Compañía MEGASECURITY C. LTDA. sigue las instrucciones descritas en los procedimientos para la implantación y seguimiento de las acciones correctivas **PEC 1.3.3** y preventivas **PEC 1.3.4**, las cuales deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas detectados o potenciales y a los riesgos que de dichos problemas puedan derivarse de modo que se asegure su eficacia.

Para ello, se evalúa de forma continua el funcionamiento de los procesos de realización de los servicios objeto de la actividad de Compañía

MEGASECURITY C. LTDA., estableciendo y manteniendo un sistema de información continua sobre dicho funcionamiento.

Las fuentes de información para la adopción de acciones correctivas o preventivas provienen de:

- Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Auditorías internas;
- Auditorías externas;
- Reclamaciones de los clientes;
- Registros de no conformidades.

Para el tratamiento de datos, pueden utilizarse técnicas estadísticas y gráficas de presentación, con el fin de detectar e identificar aquellas actividades que tienen el impacto más adverso sobre el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los cambios definitivos en el Sistema de Gestión de la Calidad se introducen una vez que se hayan comprobado los efectos positivos de la corrección propuesta.

3.7. PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS

Los procedimientos son una secuencia de tareas que nos permiten realizar una actividad en un lapso determinado de tiempo, por lo que nos permiten tener conocimiento sobre cómo funcionan o cómo se deben realizar las actividades o procesos de forma congruente en la organización.

Estos procedimientos pueden manejarse a través de documentos o no, en el caso de estar documentados, -debe referirse a ellos con el nombre de “procedimiento documentado” o “procedimiento escrito”, y en ellos solo se requiere detallar lo que no se puede abarcar mediante educación y formación.

El formato para los procedimientos documentados para el proyecto tiene la siguiente estructura:

- Objetivo.
- Alcance.
- Políticas y Definiciones.
- Procedimiento.
- Documentación.

Para el Sistema de Gestión de Calidad la norma ISO 9001:2008 exige tener al menos 6 procedimientos documentados, los cuales son:

- Control de Documentos.
- Control de Registros.
- Control de Producto No Conforme.
- Auditoría Interna.
- Acciones Preventivas.
- Acciones Correctivas.

Los registros sirven para dejar evidencia de documental del desarrollo de las actividades de la empresa conforme al Sistema de Gestión de Calidad.

Los procedimientos documentados obligatorios, los necesarios para el desarrollo de las actividades de cada una de las áreas de la empresa y sus respectivos registros se encuentran en la sección de anexos.

CAPÍTULO 4

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL

4.1. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL

La fase de implementación documental de un Sistema de Gestión es la etapa que requiere mayor atención y colaboración por parte del personal que conforma la organización, ya que ellos son los que tienen la responsabilidad de hacer cumplir todo lo establecido en la documentación que previamente se realizó habiendo recopilando y procesado la información pertinente para el diseño e implementación del Sistema de Gestión.

La implementación del SGC tiene como objetivo desarrollar una mejor cultura organizacional, logrando comprometer a todo el recurso humano que labora para la entidad y para esto es necesario que reciban la respectiva sensibilización de toda la información que se elaboró en la fase documental, la cual se realizó a través de la entrega de los documentos para su respectiva revisión por parte del personal de la empresa y con esto brindar la adecuada capacitación que les permita cumplir a cabalidad el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2. REVISIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

Para la revisión de los documentos del SGC y las capacitaciones al personal, se realizaron varias reuniones durante los meses de junio y julio, en las que participaron tanto el personal administrativo como operativo de MEGASECURITY C. LTDA.

En la primera reunión, se dio a conocer al personal presente la nueva planificación estratégica que se elaboró para la entidad concerniente a misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad, la cual fue aceptada por los presentes y aprobada por el administrador gerencial.

En segundo lugar, se dio a conocer la nueva estructura organizacional de la empresa, el manual de funciones que deben cumplir cada uno de los empleados de la empresa, además se revisó el mapa de procesos, aquí se les indicó cuales eran los procesos estratégicos, los procesos claves y los procesos de apoyo de la entidad, las actividades y personal o áreas que intervienen en la realización de cada uno de los procesos.

TABLA 3. CAPACITACIÓN: FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO

BASE DE DATOS PERSONAL CAPACITADO	CÓDIGO: REG 3.1.3-08
TEMA DE CAPACITACIÓN: FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO	
FECHA: 26 DE ABRIL DEL 2013	EDICIÓN: 01

#	APELLIDOS	NOMBRES	DEPARTAMENTO	CARGO	OBSERVACIONES	FIRMA
1	MARTÍNEZ VALDIVIEZO	PEDRO ERNESTO	GERENCIA	GERENTE GENERAL		
2	MORALES RIVAS	MARÍA FERNANDA	GERENCIA	ASISTENTE DE GERENCIA	OCUPA TAMBIEN EL PUESTO DE COORDINADORA DE CALIDAD	
3	ALCÍVAR GUTIERREZ	LUIS ALEJANDRO	GERENCIA	ADMINISTRADOR GERENCIAL		
4	MENDOZA NARVÁEZ	JOSÉ LUIS	RRHH	JEFE DE RECURSOS HUMANOS- BODEGA		
5	VERA CARRERA	LORENA MARIANELA	CONTABILIDAD	JEFA DE CONTABILIDAD		
7	NIVELA NAVARRO	AUGUSTO EFRAÍN	OPERACIONES	JEFE DE OPERACIONES		
8	RIVERA RODRIGUEZ	MAYRA ALEJANDRA	CONTABILIDAD	ASISTENTE DE CONTABILIDAD		
9	MAYA BRAVO	CRISTHIAN ALEXANDER	CONTABILIDAD	RECAUDADOR Y MENSAJERO		
10	RIVADENEIRA MARQUEZ	JUAN PABLO	OPERACIONES	JEFE DE RASTRILLO		
11	CUENCA COJITAMBO	LUIS ERNESTO	OPERACIONES	JEFE DE MONITOREO		
12	BECERRA ARROBO	STALIN	OPERACIONES	JEFE DE INSTALACION		
13	TORRES REYES	JOSE VICENTE	OPERACIONES	JEFE DE MANTENIMIENTO		
14	ORDOÑEZ TELLO	JOSE	OPERACIONES	SUPERVISORES		
15	ELIAS PEREZ	CLEMENTE	OPERACIONES	SUPERVISORES		

En la segunda reunión, se procedió a dar una rápida introducción referente a historia, objetivos y beneficios de certificación en ISO 9001:2008, además se les explicó a los presentes el contenido de cada una de las cláusulas de la norma.

A continuación se hizo la revisión del manual de calidad, el cual fue entregado de manera digital previo a la inducción, en esta reunión se explicó el contenido del manual, la política y objetivos de calidad previamente revisados y aprobados, la descripción de la empresa, las cláusulas que excluye el SGC de la organización con respecto a la norma ISO 9001:2008, los documentos a los que hace referencia.

TABLA 4. CAPACITACIÓN: NORMA ISO 9001:2008

BASE DE DATOS PERSONAL CAPACITADO	CÓDIGO: REG 3.1.3-08
TEMA DE CAPACITACIÓN: NORMA ISO 9001:2008	
FECHA: 26 DE ABRIL DEL 2013	EDICIÓN: 01

#	APELLIDOS	NOMBRES	DEPARTAMENTO	CARGO	OBSERVACIONES	FIRMA
1	MARTÍNEZ VALDIVIEZO	PEDRO ERNESTO	GERENCIA	GERENTE GENERAL		
2	MORALES RIVAS	MARÍA FERNANDA	GERENCIA	ASISTENTE DE GERENCIA	OCUPA TAMBIEN EL PUESTO DE COORDINADORA DE CALIDAD	
3	ALCÍVAR GUTIERREZ	LUIS ALEJANDRO	GERENCIA	ADMINISTRADOR GERENCIAL		
4	MENDOZA NARVÁEZ	JOSÉ LUIS	RRHH	JEFE DE RECURSOS HUMANOS- BODEGA		
5	VERA CARRERA	LORENA MARIANELA	CONTABILIDAD	JEFA DE CONTABILIDAD		
7	NIVELA NAVARRO	AUGUSTO EFRAÍN	OPERACIONES	JEFE DE OPERACIONES		
8	RIVERA RODRIGUEZ	MAYRA ALEJANDRA	CONTABILIDAD	ASISTENTE DE CONTABILIDAD		
9	MAYA BRAVO	CRISTHIAN ALEXANDER	CONTABILIDAD	RECAUDADOR Y MENSAJERO		
10	RIVADENEIRA MARQUEZ	JUAN PABLO	OPERACIONES	JEFE DE RASTRILLO		
11	CUENCA COJITAMBO	LUIS ERNESTO	OPERACIONES	JEFE DE MONITOREO		
12	BECERRA ARROBO	STALIN	OPERACIONES	JEFE DE INSTALACION		
13	TORRES REYES	JOSE VICENTE	OPERACIONES	JEFE DE MANTENIMIENTO		
14	ORDOÑEZ TELLO	JOSE	OPERACIONES	SUPERVISORES		
15	ELIAS PEREZ	CLEMENTE	OPERACIONES	SUPERVISORES		

En las siguientes reuniones se realizó la revisión de los procedimientos estándar de calidad con los respectivos registros que generan, habiéndose entregado previamente de manera digital a los jefes de cada área la empresa para su posterior inducción, aquí se les indicó al personal responsable para cada uno de estos procedimientos, las actividades que tienen que realizar y se les hizo la capacitación para el llenado de los nuevos registros que tienen que manejar, confirmando el entendimiento de los procedimientos para su cumplimiento óptimo.

4.3. PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA, INFORME DE AUDITORÍA, ACCIONES CORRECTIVAS Y SOLUCIONES

4.3.1. AUDITORÍA INTERNA

El proceso de auditoría interna tiene como objetivo realizar una auto-evaluación del SGC para conocer el grado de efectividad en el manejo del sistema, para esto se realizó previamente un Plan de Auditoría en el que se estableció la duración de la auditoría, objetivo, alcance, criterio, documentación aplicable, el equipo auditor y el cronograma de auditoría a efectuarse.

TABLA 5. PLAN DE AUDITORÍA

PLAN DE AUDITORÍA			
Nº Auditoría:	1		
Duración:	9 horas		
Datos Generales			
Objetivo:	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de MEGASECURITY con la Norma ISO 9001:2008, procedimientos específicos de cada área y el Manual de Calidad de la compañía.		
Alcance:	Todos los procesos, procedimientos, instructivos y registros de cada área especificados en la lista maestra de documentos y registros del SGC.		
Criterio:	Norma ISO 9001:2008 Clausulas: 4.1 , 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.2, 7, 8.2		
Documentación Aplicable:	Procedimientos con código ISO, Manual de calidad de MEGASECURITY, Manual de Funciones		
Equipo Auditor			
Auditor Líder:	María Morales		
Auditor 1:	Luis Alcívar		
Auditor 2:	José Mendoza		
Auditor 3:	Augusto Nivelá		
Cronograma de Auditoría			
Hora	Proceso/Área	Auditor	Observador
09:30-11:00	CALIDAD	José Mendoza	Luis Mosquera
11:00-12:30	RECURSOS HUMANOS	Luis Alcívar	Luis Mosquera
12:30-13:30	CONTABILIDAD	María Morales	Luis Mosquera
14:00-15:00	DIRECCIÓN	Augusto Nivelá	Luis Mosquera
15:00-16:00	BODEGA	Luis Alcívar	Luis Mosquera
16:00-17:30	OPERACIONES	José Mendoza	Luis Mosquera
17:30-18:30	RASTRILLO	María Morales	Luis Mosquera
<hr/> Auditor Líder Nombre y Firma		Fecha:	23/08/2013

4.3.2. INFORME GERENCIAL DE AUDITORÍA INTERNA

A continuación, luego de realizarse la auditoría interna se procede a llenar el informe de auditoría interna en el que se registraron los hallazgos y observaciones encontrados durante este proceso.

TABLA 6. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE MEGASECURITY C. LTDA.			
Tipo de Auditoría:	Interna	Nº de Auditoría:	01
Fecha de Inicio:	23/08/2013	Fecha final:	23/08/2013
Hora Inicio:	9:30	Hora Fin:	18:30
Auditor Líder:	María Morales		
Equipo Auditor:	Luis Alcívar José Mendoza Juan Nivelá	Área Auditada:	DIRECCION, CALIDAD, OPERACIONES, BODEGA, RASTRILLO, CONTABILIDAD Y RECURSOS HUMANOS
Participantes de la Auditoría:	CALIDAD.- MARÍA MORALES OPERACIONES.- AUGUSTO NIVELA DIRECCION.- PEDRO MARTINEZ ADMINISTRACIÓN GERENCIAL.- LUIS ALCÍVAR CONTABILIDAD.- LORENA VERA BODEGA.- JOSÉ MENDOZA RECURSOS HUMANOS.- JOSÉ MENDOZA RASTRILLO.- JUAN RIVADENEIRA		
Objeto de la Auditoría: Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad de MEGASECURITY con la Norma ISO 9001:2008, procedimientos específicos de cada área y el Manual de Calidad de la compañía.			
Informe de No Conformidades abierta:			
Nº	Detalle		
N/C 1	Se ha evidenciado la existencia de documentos con una edición superior a la de la lista maestra dentro de los departamentos administrativos, incumpliendo la cláusula 4.2.3 Control de documentos literal b) y el procedimiento de Control de Documentos de la empresa, al no actualizar la lista maestra de procedimientos y registros acorde a las modificaciones de la documentación del SGC.		

N/C 2	No se ha cumplido con una de las capacitaciones establecidas en el plan de capacitaciones, correspondiente al mes de julio, incumpliendo la cláusula 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia literal e), al no dar cumplimiento y mantener registros de las capacitaciones establecidas en el plan.		
<p>Observaciones: Se evidenció que la política de calidad de la empresa es conocida por el personal pero al momento de consultarle al personal sobre la evidencia física o digital de la política no la tenían disponible. La documentación requerida por el procedimiento de evaluación a proveedores está siendo actualizada motivo por el cual hay carpetas de proveedores que se encuentran incompletas.</p>			
Redactado por:	Revisado por:		
María Morales	Pedro Martínez		
Firma Auditor Líder	Firma Representante por la Dirección		
Fecha:	23/08/2013	Fecha:	23/08/2013

4.3.3. ACCIONES CORRECTIVAS Y SOLUCIONES

Luego de haber Identificado 2 hallazgos y de ser revisado el informe de auditoría interna, se procede a corregir las No Conformidades detectas en el proceso de auditoría utilizando el registro de Solicitud de Acción.

TABLA 7. SOLICITUD DE ACCIÓN N° 1

SOLICITUD DE ACCIÓN N° 1		CÓDIGO: REG 1.4.1-01	
		EDICIÓN: 01	
TIPO DE ACCIÓN:	Acción Preventiva <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva <input checked="" type="checkbox"/>	
DATOS GENERALES			
Área Solicitante:	Calidad		
Persona Solicitante:	María Morales		
Cargo del Solicitante:	Coordinadora de Calidad		
Referencia:			
Se ha evidenciado la existencia de documentos con una edición superior a la de la lista maestra dentro de los departamentos administrativos.			
Descripción de la Causa:			
No se ha actualizado la lista maestra de procedimientos y registros.			
Descripción de la Acción Propuesta:			
Notificar a Calidad la modificación de un documento para que facilite el formato de modificaciones de la documentación y en base al registro actualizar la lista maestra de documentos y registros.			
Fecha:	23/08/2013		
Firma del Solicitante:			
DEFINICIÓN DE ACCIONES			
Nº	Acción a realizar	Responsable	Plazo
1	Revisar toda la documentación del Sistema	Coordinadora de Calidad	1 semana
2	Actualizar la lista Maestra y el registro de modificaciones de documentos		

3	Distribuir la lista actualizada a los Jefes de Áreas		
Detalle de Eficacia de la Acción:			
¿La acción fue implantada?		Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
		No	<input type="checkbox"/>
Fecha de Implantación:	23/08/2013		
Datos de quien hizo la revisión:	María Morales		
Seguimiento de la Acción			
Acción Ejecutada	Responsable	Fecha	Resultado
Sí	Pedro Martínez	30/08/2013	Corregida
Observaciones:			
La acción correctiva implantada fue efectiva			

TABLA 8. SOLICITUD DE ACCIÓN Nº 2

	SOLICITUD DE ACCIÓN Nº 2	CÓDIGO: REG 1.4.1-01
		EDICIÓN: 01
TIPO DE ACCIÓN:	Acción Preventiva <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva <input checked="" type="checkbox"/>
DATOS GENERALES		
Área Solicitante:	Recursos Humanos	
Persona Solicitante:	José Mendoza	
Cargo del Solicitante:	Jefe de Recursos Humanos	
Referencia y/o requisitos de incumplimiento:		
No se ha cumplido con una de las capacitaciones establecidas en el plan de capacitaciones, correspondiente al mes de julio.		

Descripción de la Causa:			
No se ha efectuado las capacitaciones por falta de disponibilidad tiempo del instructor.			
Descripción de la Acción Propuesta:			
Confirmar fecha y hora de capacitaciones con las la empresa o el instructor que vaya a realizarla al menos 1 mes previo a la fecha indicada al plan de capacitaciones.			
Fecha:	23/08/2013		
Firma del Solicitante:			
DEFINICIÓN DE ACCIONES			
Nº	Acción a realizar	Responsable	Plazo
1	Coordinar la logística para la realización de la capacitación	Jefe de Recursos Humanos	2 semanas
2	Comunicar la logística planificada al personal y a la empresa o instructor que realizará la capacitación		
3	Efectuar la realización de la capacitación		
Detalle de Eficacia de la Acción:			
¿La acción fue implantada? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Fecha de Implantación:	23/08/2013		
Datos de quien hizo la revisión:	María Morales		
Seguimiento de la Acción			
Acción Ejecutada	Responsable	Fecha	Resultado
Sí	María Morales	30/08/2013	Corregida
Observaciones:			
Se realizó la capacitación correspondiente el día 27/08/2013, con lo que queda corregida la no conformidad.			

Una vez hechas las solicitudes de acción y habiendo sido implantadas, se levanta un informe de No Conformidad resumiendo todo el proceso para la corrección de las No Conformidades detectadas.

TABLA 9. INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº 1

INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº <u>1</u>			
Descripción de la No Conformidad y requisito afectado:			
Se ha evidenciado la existencia de documentos con una edición superior a la de la lista maestra dentro de los departamentos administrativos, incumpliendo la cláusula 4.2.3 Control de documentos literal b) y el procedimiento de Control de Documentos de la empresa, al no actualizar la lista maestra de procedimientos y registros acorde a las modificaciones de la documentación del SGC.			
Detectado por:	Recursos Humanos	Fecha:	23/08/2013
Análisis de Causa:			
No se ha actualizado la lista maestra de procedimientos y registros.			
Acciones Correctivas Propuestas	Responsable	Plazo de Implantación	
Notificar a Calidad la modificación de un documento para que facilite el formato de modificaciones de la documentación y en base al registro actualizar la lista maestra de documentos y registros.	Coordinadora de calidad	30/08/2013	
Evaluado y Propuesto por:			
	Coordinadora de Calidad	Propuesta Revisada por:	Representante por la Dirección
Implantación, Seguimiento y Verificación de las Acciones Correctivas			
Acción Correctiva Implantada: El día 24 de agosto se verificó que la coordinadora de			

calidad actualizó correctamente la lista maestra quedando pendiente la distribución de la misma a los jefes de área.			
Firma del Implantador	Coordinadora de Calidad	Fecha:	24/08/2013
Actividades de Seguimiento: El día 30 de agosto, la coordinadora de calidad envió la lista maestra actualizada a los jefes de áreas física y digitalmente, verificándose la solución efectiva de la acción correctiva.			
Firma del Responsable	Coordinadora de Calidad	Fecha:	30/08/2013
Cierre de la No Conformidad			
La No Conformidad queda cerrada una vez se determine su solución satisfactoria por las Acciones Correctivas Propuestas.			
Firma Auditor de Cierre	Representante por la Dirección	Fecha:	30/08/2013

TABLA 10. INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº 2

INFORME DE NO CONFORMIDAD Nº <u>2</u>			
Descripción de la No Conformidad y requisito afectado:			
No se ha cumplido con dos de las capacitaciones establecidas en el plan de capacitaciones, correspondiente al mes de agosto, incumpliendo la cláusula 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia literal e), al no dar cumplimiento y mantener registros de las capacitaciones establecidas en el plan.			
Detectado por:	Contabilidad	Fecha:	23/08/2013
Análisis de Causa:			
No se ha efectuado las capacitaciones por falta de disponibilidad de los instructores			
Acciones Correctivas Propuestas	Responsable	Plazo de Implantación	
Confirmar fecha y hora de las capacitaciones con la empresa o el instructor que vaya a realizarla al menos 1 mes previo a la fecha indicada al plan de	Jefe de Recursos Humanos	06/09/2013	

capacitaciones.			
Evaluado y Propuesto por:	Jefe de Recursos Humanos	Propuesta Revisada por:	Representante por la Dirección
Implantación y Seguimiento de las Acciones Correctivas			
Acción Correctiva Implantada: El día 24 de agosto se verificó que el Jefe de Recursos Humanos programó las capacitaciones, quedando pendiente la realización de las mismas.			
Firma del Implantador	Jefe de Recursos Humanos	Fecha:	24/08/2013
Actividades de Seguimiento: El día 30 de agosto, se constató la realización de las capacitaciones a través de la base de datos del personal capacitado llenada por el Jefe de Recursos Humanos, verificando certificados de asistencia y entrevistando a un asistente al azar que estuvo en la capacitación.			
Firma del Responsable	Jefe de Recursos Humanos	Fecha:	30/08/2013
Cierre de la No Conformidad			
La No Conformidad queda cerrada una vez se determine su solución satisfactoria por las Acciones Correctivas Propuestas.			
Firma Auditor de Cierre	Representante por la Dirección	Fecha:	30/08/2013

4.4. PROPUESTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

Propuesta de Mejora

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2008 verificado en la auditoría y hechas las correcciones

pertinentes, se propone a la empresa iniciar el proceso de certificación en ISO 9001.

Objetivo

Certificar a la empresa en ISO 9001:2008, para el mes de Octubre del 2013

Beneficios

La certificación ISO 9001 otorga beneficios tanto internos como externos.

En cuanto a los internos le permite a la empresa fortalecer sus procesos implementados adecuadamente, mejorando la eficiencia en el desarrollo de la producción o del servicio que brinda la empresa.

Externamente, se mejorará la imagen de la empresa ya que le permitirá expandirse mucho más en el mercado, además le generará ventaja competitiva sobre las empresas de su misma rama.

FORTALECER PUBLICIDAD

Durante el desarrollo del proyecto la empresa no contaba con un Jefe de Ventas y estas funciones eran realizadas por la Asistente de Gerencia, y la sobrecarga de funciones no le permitía cumplirlas plenamente, con esto marketing de la empresa se estaba viendo debilitando.

Propuesta de Mejora

La empresa puede ofertar su producto y servicio accediendo a expo-ferias, utilizando medios de comunicación mediante propagandas de televisión y radio, y a través de las redes sociales como *facebook* y *twitter* creando una cuenta y poniendo a disposición toda la información pertinente de su servicio. Si la empresa lo considera puede contratar un asesor externo de Marketing.

Objetivo

Establecer campañas publicitarias en medios de comunicación públicos y masivos, para fortalecer el marketing de la empresa.

Beneficios

El marketing de la empresa se verá mejorado a través de las campañas publicitarias, las expo-ferias, medios de comunicación y principalmente las redes sociales son medios de difusión de información masiva permitiéndole a la empresa tener un mercado más amplio del que dispone al momento.

TABLA 11. PLAN DE MEJORAS

PLAN DE MEJORAS	CÓDIGO:
------------------------	----------------

	REG 1.4.1-02
--	--------------

# SOLICITUD	TIPO DE ACCIÓN	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLANTACIÓN	FECHA DE VERIFICACIÓN	RESULTADO
1	Correctiva	Notificar a Calidad la modificación de un documento para que facilite el formato de modificaciones de la documentación y en base al registro actualizar la lista maestra de documentos y registros.	Coordinadora de Calidad	24/08/2013	30/08/2013	Cerrada
2	Correctiva	Confirmar fecha y hora de las capacitaciones con la empresa o el instructor que vaya a realizarla al menos 1 mes previo a la fecha indicada al plan de capacitaciones	Jefe de Recursos Humanos	24/08/2013	30/08/2013	Cerrada
3	Mejora	Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2008 verificado en la auditoría y hechas las correcciones pertinentes, se propone a la empresa iniciar el proceso de certificación en ISO 9001.	Gerente General	-	-	En proceso

4	Mejora	La empresa puede ofertar su producto y servicio accediendo a expo-ferias, utilizando medios de comunicación mediante propagandas de televisión y radio, y a través de las redes sociales como facebook y twitter creando una cuenta y poniendo a disposición toda la información pertinente de su servicio. Si la empresa lo considera puede contratar un asesor externo de Marketing.	Gerente General	-	-	En proceso
---	--------	--	-----------------	---	---	------------

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES GENERALES

Dentro del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. se concluye lo siguiente:

- La correcta planificación para el diseño y la implementación del sistema y el compromiso de la alta dirección y de todo el personal de la empresa fue de suma importancia para el desarrollo del presente proyecto.
- Se realizó un diagnóstico a la empresa previo al diseño e implementación del SGC para determinar su porcentaje de cumplimiento referente a la norma, para esto se diseñó un cuestionario mediante el cual se determinó que la empresa no cumplía con el 67% de los requisitos, parcialmente cumplía con un 22%, cumplía con el 8% y excluía los requisitos de la norma en un 3%.

A partir de estos datos se realizó el desarrollo y la implementación del sistema.

- Se estableció una nueva misión, visión además la política de calidad y objetivos de calidad, para lo cual se interactuó con el Gerente General de la empresa.
- Se estableció una planificación del Sistema de Gestión de Calidad en base a los objetivos de calidad para su cumplimiento a través de indicadores, responsables de cumplirlos, los recursos necesarios y la meta a lograr.
- Se diseñó la interacción de los procesos de la empresa a través un mapa de procesos y se hicieron los flujogramas para los procesos más críticos para de ésta manera se puedan realizar con mayor eficiencia en sus actividades, logrando un servicio de calidad que le genere satisfacción al cliente.
- Se elaboró un Manual de Calidad en el cual se detalla información y planificación estratégica de la empresa, exclusiones de la norma y procedimientos documentados con sus respectivos registros.
- Se elaboró un Perfil y un Manual de Funciones para los 17 cargos establecidos en la nueva estructura organizacional que se definió para la empresa detallando las funciones a ejercer y la competencia que debe tener el personal para realizar sus funciones.

- Se realizó la sensibilización al personal con respecto a la Norma, documentación, funciones y la formación de Auditor Interno de Calidad a la Coordinadora del SGC.
- Se realizó una Auditoría Interna en base al procedimiento documentado con el propósito de verificar la adaptación que ha tenido la empresa con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Las No Conformidades detectadas en la auditoría interna fueron cerradas, con lo que se verifica que el sistema de la empresa se encuentra en conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La difusión y entendimiento de la Política y Objetivos de Calidad, la medición de los Objetivos, las Auditorías Internas y las Revisiones por la Dirección permitirán a la compañía mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora y asignado los recursos necesarios para su cumplimiento.

5.2. RECOMENDACIONES GENERALES

- Solicitar la Certificación de la empresa de Seguridad Privada MEGASECURITY C. LTDA. en ISO 9001:2008.
- Tener evidencia documental de al menos 3 meses para iniciar el proceso de certificación.

- La alta dirección deberá cumplir con la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad establecida.
- Capacitar e involucrar continuamente al personal en el desarrollo de sus funciones y procesos de la empresa para lograr un mejor desarrollo del SGC.
- Establecer campañas publicitarias en medios de comunicación públicos y masivos, para fortalecer el marketing de la empresa.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO SGC

REQUISITOS ISO 9001:2008		NC	CP	C	E	EVIDENCIA U OBSERVACIONES
4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
4.1 Requisitos generales						
	¿Se han definido e identificado los procesos del sistema?	X				No se ha definido los procesos concernientes a la empresa
	¿Se controlan los procesos que se contratan externamente?		X			Los controles se establecen en los contratos.
4.2 Requisitos de la documentación						
4.2.1 Generalidades	¿Se ha definido la política de calidad?	X				No tienen definida la política de calidad y los objetivos de calidad referentes a la empresa.
	¿Se han definido los objetivos de calidad?	X				
	¿Se ha establecido un manual de calidad?	X				La empresa no cuenta con un manual de calidad.
	¿Se ha definido y documentado los procedimientos obligatorios que la norma exige para el desarrollo del sistema de Gestión de Calidad?	X				Se evidencio que la empresa no tiene establecido los procedimientos obligatorios, registros e instructivos que la norma exige.
4.2.2 Manual de la calidad	¿El alcance del SGC está incluido en el manual de calidad?	X				La empresa no maneja un manual de calidad
	¿Se encuentra justificado, en el caso de tener una exclusión en la cláusula 7, en el manual de calidad?	X				
	¿Está incluido los procedimientos requeridos por la norma en el manual de calidad?	X				
	¿Se ha detallado los procesos de la empresa en el manual de calidad?	X				

4.2.3 Control de los documentos	¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los documentos?	X				La empresa no cuenta con un Procedimiento Documentado para el Control de Documentos.
	¿Tienen una metodología para la adecuada revisión y actualización de documentos?	X				La empresa no cuenta con una metodología para el manejo y control de los documentos
	¿Tienen una metodología para la identificación de los cambios de los documentos?	X				
	¿Tiene una metodología para la correcta distribución de los documentos y para su disponibilidad en los puestos de trabajo?	X				
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología?	X				
	¿Los documentos son legibles e identificables?		X			Se evidenció que algunos documentos de la empresa están legibles e identificables.
	¿Se identifican, controlan y distribuyen debidamente los documentos de origen externo?			X		Los documentos de origen externo se encuentran parcialmente controlados e identificados.
	¿Existe una metodología para la identificación de documentos obsoletos?	X				No tienen definida una metodología para la identificación de documentos obsoletos.
	¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología?	X				
¿Cuentan con una lista de documentos apropiadamente actualizada?	X				La empresa no cuenta con un registro donde se encuentre detallada toda su	

						documentación.
4.2.4 Control de los registros	¿Se ha establecido un procedimiento documentado para el control de los registros?	X				La empresa no tiene definido un Procedimiento Documentado para el Control de Registros.
	¿Tienen una metodología para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros?	X				La empresa no maneja una metodología para el control de registros.
	¿Los registros revisados cumplen esta metodología?	X				
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1 Compromiso de la dirección						
	¿La política de calidad ha sido definida por la Alta Dirección?	X				No está definida la Política de Calidad
	¿Comunican a todo el personal de la empresa el valor e importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios?		X			La alta dirección no tiene definido un canal de comunicación para hacer llegar la información a los empleados.
	¿Se realiza las revisiones por la dirección?		X			No se han realizado las revisiones para el 2do trimestre del año
	¿La disponibilidad de recursos en la organización es cerciorada por la alta dirección?		X			La alta dirección asigna los recursos al personal, sin embargo no se realiza de manera igualitaria.
5.2 Enfoque al cliente						
	¿Se identifican los requisitos del cliente?			X		Se ha evidenciado que la empresa identifica y determina los requisitos del cliente a través de los contratos.
	¿Realizan la medición y análisis de la Satisfacción del Cliente?		X			Se ha evidenciado que se realiza de manera informal
5.3 Política de la calidad						
	¿La política de calidad está acorde con la realidad de la organización?	X				La empresa no ha definido una Política

	¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y la mejora continua para la eficacia de SGC?	X					de Calidad
	¿Se evidencia que todo el personal conoce y entiende la política de calidad establecida en la empresa?	X					
5.4 Planificación							
5.4.1 Objetivos de la calidad	¿Los objetivos de calidad están acorde a la política de calidad?	X					La empresa no tiene definido los Objetivos de Calidad
	¿Los objetivos son medibles y están asociados a un indicador?	X					
	¿Los objetivos se encuentran detallados en una planificación de actividades para su cumplimiento?	X					
	¿Existen un registro con los recursos, fechas y responsables del seguimiento en el cumplimiento de dichos objetivos?	X					
	¿Los objetivos evidencian mejora continua respecto a valores de periodos anteriores?	X					
	¿Las actividades de los objetivos y el seguimiento de los mismos se están realizando según lo planificado?	X					
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	¿Están planificados los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X					La empresa no ha determinado una planificación para sus procesos.
	¿Están planificados los objetivos del sistema de gestión de la calidad?	X					
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación							
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	¿Están definidos los cargos o funciones de la organización en organigrama y perfil ocupacional?				X		Se evidenció que la empresa tiene definido los cargos en el organigrama, con el respectivo perfil ocupacional para todas las áreas
	¿Están documentadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo referidas al sistema de gestión de la calidad?	X					La empresa no cuenta con un área para el manejo del SGC

	¿Se han comunicado las responsabilidades a cada uno de los empleados de la organización, logrando el entendimiento de las mismas?		X			La alta dirección ha comunicado las responsabilidades del personal, sin embargo el personal no mostró evidencias de un completo entendimiento.
5.5.2 Representante de la dirección	¿Está documentada la asignación de representante de la dirección a algún cargo o puesto de la organización?			X		La asignación del representante por la Dirección se evidencia a través del organigrama de la compañía
	¿Dentro de las responsabilidades del puesto de trabajo de representante de la dirección se incluye el aseguramiento del establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del sistema además de de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de las necesidades de mejora?	X				No se ha evidenciado estas responsabilidades para el Representante por la Dirección
	¿Existen evidencias documentadas del cumplimiento de las responsabilidades?	X				Se ha observado que se manejan de manera informal
5.5.3 Comunicación interna	¿Existe evidencia de procesos de comunicación eficaces para el correcto desempeño de los procesos?			X		Se evidenció comunicación a través de teléfono, radios, carteleros, a pesar de esto, a los empleados no les garantiza un correcto desempeño en los procesos.
5.6 Revisión por la dirección						
5.6.1 Generalidades	¿Está definida la frecuencia de realización de las revisiones del sistema por la dirección?	X				No tienen definida una frecuencia de revisiones por la Dirección
	¿Se incluye en el registro de informe de revisión el análisis de oportunidades de mejora, la necesidad de cambios en el sistema y el análisis de la política y los objetivos de la calidad?	X				No se incluye esta información en los informes de las revisiones por la Dirección
	¿Se identifican y mantienen los registros de la revisión por la dirección?		X			Se mantienen algunos registros de las revisiones por la

						Dirección
5.6.2 Información de entrada para la revisión	¿El informe de revisión contiene los resultados de las auditorías internas?	X				Se evidenció que los informes de revisión por la Dirección no se incluye esta información
	¿El informe de revisión contiene los resultados de satisfacción del cliente y sus reclamaciones?	X				
	¿El informe de revisión contiene el análisis de indicadores de desempeño de cada uno de los procesos?	X				
	¿El informe de revisión contiene el estado de las acciones correctivas y preventivas?	X				
	¿El informe de revisión contiene el análisis de las acciones resultantes de revisiones anteriores?	X				
	¿El informe de revisión contiene la necesidad de cambios que afecten al sistema de gestión de la calidad?	X				
	¿El informe de revisión contiene las recomendaciones para la mejora?		X			Se ha evidenciado recomendaciones para la mejora en algunos informes
5.6.3 Resultados de la revisión	¿El informe de revisión contiene las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X				Se evidenció que los informes de revisión por la Dirección no se incluye esta información
	¿El informe de revisión define los recursos necesarios para el desarrollo de estas acciones?	X				
	¿El informe de revisión incluye el seguimiento y cierre de no conformidades de anteriores auditorías internas?	X				
6 GESTIÓN POR PROCESOS						
6.1 Provisión de recursos						
	¿Dispone la compañía de todos los recursos necesarios para mantener el sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente?	X				No disponen de los recursos necesarios para un mantener un SCG
6.2 Recursos humanos						

6.2.1 Generalidades	¿El personal mantiene un perfil competente para el cumplimiento de su trabajo?			X		El personal cumple con el perfil de cargo que la empresa tiene establecido
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	¿Se ha definido la competencia necesaria para cada puesto de trabajo teniendo en cuenta la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?			X		Se ha definido en el Perfil de Cargo
	¿Existe un plan de formación, capacitación o logro de competencias?			X		La empresa maneja un plan de capacitación.
	¿Existen registros de plan de formación, competencia necesaria para cada puesto, ficha de empleado y/o certificados de formación, o similares?			X		Se ha evidenciado certificados de formación al personal operativo del mes de Marzo y Junio 2013
	¿Existe evidencia documentada del cumplimiento de los requisitos de competencia para cada empleado de la organización?		X			Se ha evidenciado que no todo el personal cuenta con documentación verificada de su formación
6.3 Infraestructura						
	¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria para la realización de los procesos?		X			La empresa tiene distribuida su infraestructura pero no todo el personal tiene conocimiento de ello
	¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas?	X				No se han evidenciado registros
	¿Existe una metodología definida para la realización de estas tareas de mantenimiento?		X			La empresa realiza el mantenimiento de su infraestructura cuando es necesario
6.4 Ambiente de trabajo						
	¿El personal se encuentra satisfecho en el lugar y puesto en el que trabaja?			X		Todo el personal se encuentra satisfecho con el lugar y el puesto de que desempeñan en la empresa
	¿Existe una buena relación laboral entre el personal de la empresa?			X		Se ha observado una buena relación entre todo el personal de la empresa

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO						
7.1 Planificación de la realización del producto						
	¿Se dispone de una planificación de procesos para la creación de servicios teniendo en cuenta los requisitos del cliente?		X			La empresa toma en cuenta los requisitos del cliente para la creación de servicios pero no tienen definido una planificación
7.2 Procesos relacionados con el cliente						
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	¿Se encuentran documentados los requisitos del cliente, incluyendo condiciones de entrega y posteriores?			X		En los contratos se detallan los requisitos del cliente
	¿Se han definido requisitos no especificados por el cliente pero propios del servicio?		X			En el acuerdo del contrato la empresa suele ofrecer a sus clientes servicios extras que no especifica el cliente
	¿Se han definido los requisitos legales o reglamentarios del servicio?		X			No tienen definido en algún medio pero tienen conocimiento de los principales requisitos legales que tienen que cumplir para realizar su servicio
	¿Tienen una metodología para la determinación de estos requisitos?		X			La empresa determinan los requisitos legales de manera informal
	¿Se cumple con los requisitos específicos de la metodología?		X			No se cumple totalmente este proceso
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	¿Se encuentra descrita la metodología para la revisión de los requisitos del cliente?	X				No se ha descrito un procedimiento para la revisión de los requisitos del cliente
	¿Se cumple con los requisitos específicos de la metodología?	X				
	¿Existe evidencia de la revisión de los requisitos?	X				No se ha evidenciado registros de revisión de requisitos de los clientes

	¿Existe una metodología definida para el tratamiento de modificaciones de ofertas y contratos?		X			No se ha establecido una metodología formal pero se manejan las ofertas en los contratos cuando se lo requiere
7.2.3 Comunicación con el cliente	¿Existe una metodología eficaz para la comunicación con el cliente?		X			La empresa se comunica con el cliente a través de llamadas telefónicas
	¿Registran los resultados de satisfacción del cliente y sus quejas?	X				No se ha evidenciado registros de satisfacción y quejas de los cliente
7.3 Diseño y desarrollo						
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	¿Existe una planificación para cada diseño o desarrollo?	X				La empresa no cuenta con una planificación para el diseño y desarrollo
	¿La planificación incluye etapas del diseño, verificación y validación?	X				
	¿Están definidas las responsabilidades para el diseño y desarrollo?	X				
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	¿Para todos los diseños se han definido los elementos de entrada?	X				La empresa no tiene definidos elementos de entrada
	¿Existe registro asociado a esta identificación?	X				No se han evidenciado registros
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada?	X				La empresa no tiene planificación para el diseño y desarrollo por que no se puede determinar el cumplimiento de este requisito
	¿Facilitan información para la prestación del servicio?		X			
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	¿Existen registros de las revisiones realizadas a cada etapa del diseño?	X				No se ha evidenciado registros
	¿Existen criterios de aceptación para cada etapa?	X				
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	¿Existe registro de la verificación de los resultados del diseño y desarrollo?	X				No se ha evidenciado registros
	¿Los criterios de aceptación para la verificación están de acuerdo a los elementos de entrada del diseño?	X				

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	¿Existe registro de la validación del servicio diseñado?	X				No se ha evidenciado registros
	¿Los criterios de aceptación para la validación están de acuerdo a los elementos de entrada del diseño?	X				
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	¿Existe registro de los cambios realizados en el diseño de los productos?	X				No se ha evidenciado registros
	¿Estos cambios están sometidos a verificación y validación?	X				
7.4 Compras						
7.4.1 Proceso de compras	¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores?	X				No tienen definido sus requisitos a sus proveedores
	¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?		X			No se han establecido formalmente criterios para la selección de proveedores
	¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?	X				No realizan evaluaciones a sus proveedores
	¿Existen registros de las evidencias de cumplimiento de los criterios de selección, evaluación y reevaluación?	X				No se ha evidenciado registros
7.4.2 Información de las compras	¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de compra?		X			Cuentan con un proceso de compras pero según el encargado no es muy adecuado
	¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?	X				Se evidenció que no establecen todos los requisitos deseados
	¿Se cumple la metodología definida para los requisitos de compra?		X			Se ha evidenciado que no se cumple completamente con el proceso
7.4.3 Verificación de los productos comprados	¿Existe definida una metodología adecuada para inspección de los productos comprados?		X			La empresa no cuenta con una metodología, se hace manera informal
	¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?		X			Se hace de manera informal

	¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología definida?	X				No se ha evidenciado registros de inspecciones
7.5 Producción y prestación del servicio						
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	¿Existe una metodología para la producción o prestación del servicio?		X			La empresa cuenta con una metodología para la prestación de su servicio pero no se ha definido en un documento formal
	En el caso de existir instrucciones de trabajo ¿Se encuentran disponibles en los puestos de uso y están actualizadas?		X			Existen instrucciones de trabajo pero no se encuentran disponibles en todos los puestos de uso
	¿Se realizan las inspecciones adecuadas durante el proceso de producción y prestación del servicio?		X			Se observó que la empresa a través de sus supervisores realizan las respectivas inspecciones del servicio que se brinda
	¿Se utilizan los medios y los equipos adecuados?			X		La empresa cuenta con medios adecuados y equipos de alta tecnología
	¿El personal es competente para la realización de los trabajos?			X		La empresa cuenta con personal competente para la realización de sus trabajos
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	En el caso de existir procesos para validar ¿Se han definido los requisitos para esta validación?		X			Se identificó que en la suelen utilizar encuestas a los clientes para determinar su percepción del servicio en la etapa de post venta
	¿Existen registros de la validación de los procesos?	X				No se ha evidenciado registros
7.5.3 Identificación y trazabilidad	¿Se identifica el servicio a lo largo de todo el proceso operativo?		X			La empresa maneja una metodología para la identificación de las actividades
	En el caso de ser necesaria la trazabilidad del servicio, ¿Se evidencia la misma?		X			Se evidencia a través de los contratos, desde su inicio hasta su fin

7.5.4 Propiedad del cliente	¿Se identifica, verifica protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente? Se incluye propiedad intelectual		X			Se ha evidenciado falta de registros
7.5.5 Preservación del producto	¿Existe definida una metodología adecuada para la preservación del producto?	X				La empresa no cuenta con una metodología para la preservación del producto.
	¿Se evidencia el correcto cumplimiento de esta metodología?	X				
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición						
	¿Se calibran los equipos antes de su utilización a intervalos especificados, comparado con patrones de medición nacionales o internacionales?				X	Se excluye
	Cuándo es necesario, ¿se hace reajuste a los equipos?				X	
	¿Se identifican los equipos para determinar su estado de calibración?				X	
	¿Están protegidos contra ajustes en el caso que invaliden el resultado de la medición?				X	
	¿Están protegidos contra el daño y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento, almacenamiento				X	
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA						
8,1 Generalidades						
	¿Se han definidos procesos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora?	X				La empresa no cuenta con un procedimiento para este proceso.
	¿Se están empleando técnicas estadísticas?	X				No se aplican técnicas estadísticas.
8.2 Seguimiento y medición						
8.2.1 Satisfacción del cliente	¿Existe definida una metodología adecuada para el análisis de la satisfacción del cliente?	X				La empresa no cuenta con una metodología adecuada para el análisis de Satisfacción del cliente.
	¿Existen registros conformes a la metodología definida?	X				La empresa no cuenta con registros.
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción?	X				No se ha evidenciado acciones a partir del análisis de satisfacción.

8.2.2 Auditoría Interna	¿Se encuentra definida la frecuencia y planificación de las auditorías?	X				No tienen definido una planificación para realizar auditorías
	¿La auditoría interna comprende todos los procesos del SGC y la norma ISO 9001?	X				
	¿Son objetivos e imparciales los auditores internos?	X				
	¿Existe un procedimiento documentado para las auditorías internas?	X				La empresa no tiene definido un procedimiento documentado para el desarrollo de las auditorías internas.
	¿Existen registros de las auditorías internas?	X				
	¿El responsable de área toma las decisiones sobre las correcciones a realizar después de la auditoría?	X				
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	¿Existen indicadores adecuados para cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X				No se han establecido indicadores para los procesos
	¿Está definida la responsabilidad y la frecuencia para la realización del seguimiento de los indicadores?	X				No se han definido tales requisitos en la matriz de indicadores.
	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores?	X				Debido a que no se han realizado revisiones por la dirección no se han podido realizar análisis de los indicadores.
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	¿Se encuentran definidas las pautas de inspección final del servicio?	X				No se han establecido las pautas de inspección final
	¿Existen registros de estas inspecciones finales?	X				
8.3 Control del producto no conforme						
	¿Existe un procedimiento documentado para el control del producto no conforme y el tratamiento de las no conformidades?	X				La empresa no tiene definido un procedimiento para el control del producto no conforme.
	¿Existen registros conformes a la metodología definida?	X				
	¿Se toman acciones para la solución de las no conformidades?	X				La empresa no cuenta con una metodología para el manejo de las no conformidades

8.4 Análisis de datos						
	¿Existe evidencia del análisis de datos del sistema?	X				Debido a que no se han realizado revisiones por la dirección.
	¿Se emprenden acciones a partir de este análisis?	X				Debido a que no se han realizado revisiones por la dirección.
8.5 Mejora						
8.5.1 Mejora continua	¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua?	X				Debido a que no se han realizado revisiones por la dirección, no se ha podido detallar ni analizar posibilidades de mejora en el sistema.
8.5.2 Acción correctiva	¿Existe un procedimiento documentado para las acciones correctivas?	X				La empresa no tiene definido un procedimiento para este proceso.
	¿Existen registros conformes a este procedimiento?	X				
	¿Existe análisis de causas?	X				No existe evidencia de acciones correctivas
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?	X				
8.5.3 Acción preventiva	¿Existe un procedimiento documentado para las acciones preventivas?	X				La empresa no tiene definido un procedimiento para este proceso.
	¿Existen registros conformes a este procedimiento?	X				
	¿Existe análisis de causas?	X				No existe evidencia de acciones preventivas
	¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones?	X				
TOTALES		104	34	12	5	
GRAN TOTAL		155				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		67%	22%	8%	3%	

ANEXO 2. MANUAL DE FUNCIONES

ÁREA GERENCIAL Y ADMINISTRATIVA

Cargos:

- Gerencia General
- Asistente de Gerencia
- Coordinador de Calidad
- Ventas

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área:
	Gerente General	MEGASECURITY C. LTDA.	Gerencia General

1. NIVEL DE REPORTE

SUPERVISA A :

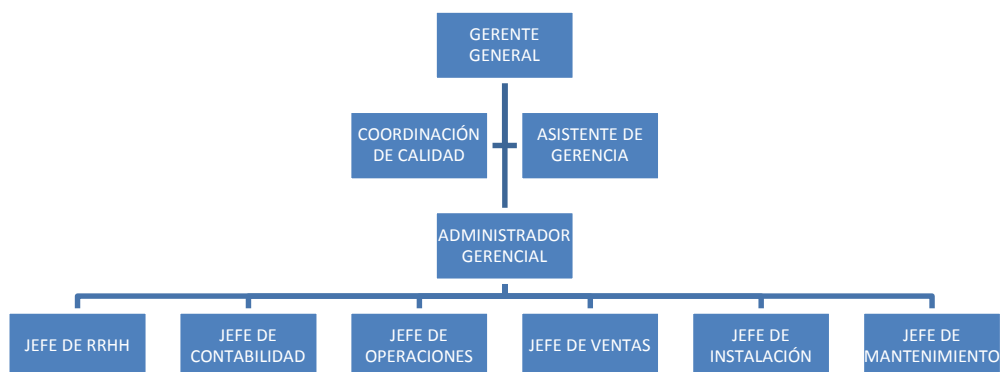
- Asistente de Gerencia
- Coordinador de Calidad
- Administrador Gerencial
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Contabilidad
- Jefe de Ventas

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Es responsable de dirigir, supervisar, controlar a todo el personal que conforman Mandos Medios, Operativos y Administrativos, mismos que laboran bajo la responsabilidad patronal de MEGASECURITY C. LTDA.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

✚ Financiera

✚ Administrativa

✚ Operativa

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Administrativas y Financieras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Responsable de negociar, planificar, organizar, integrar, coordinar, dirigir y controlar las labores de la División de Seguridad y Vigilancia, dentro del marco de las políticas y procedimientos establecidos por la empresa, impulsando el desarrollo y crecimiento de la misma y de su personal. 	1

• Coordinará la definición de objetivos a corto, mediano y largo plazo.	3B
• Coordinará con el Asistente de Gerencia y el Asistente contable el pago a proveedores y otros.	2A
• Revisará el informe de las visitas a los clientes activos, emitidas por Gerencia de Operaciones.	2B
• Revisará la documentación en Procesos de contrataciones con posibles clientes.	3B
• Aprobará la compra de dotación, uniformes y suministros de oficina.	3B
• Seleccionará los proveedores para los requerimientos de compra.	3B
• Establecerá el valor de los sueldos del personal.	3B
• Supervisará que los documentos legales de la Compañía estén al día.	2B
Otras	Frec.
• Elegirá los métodos de publicidad y difusión para la Compañía.	3B
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008 en conjunto con la coordinadora de Calidad.	1
• Supervisar la gestión operativa: procesos responsables, recursos para asegurar un eficiente servicio.	1

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Asistente de Gerencia	MEGASECURITY C. LTDA.	Gerencia General

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Gerente General

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito

Asistir a la Gerencia en todas las actividades administrativas necesarias para el adecuado cumplimiento de los procesos.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 TAREAS DE RESPONSABILIDAD

- ✚ Legal
- ✚ Financiera
- ✚ Administrativa

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D)

Semestrales (3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Legal	Frec.
• Elaboración de cronograma para la actualización de documentos legales	2B
• Actualización del Registro Único de Contribuyente	3B
• Actualización de los certificados de no tener cuentas cerradas	3B
• Obtención de certificados de no constar en la Central de Riesgo	3B
• Obtención de Certificado Bancario	3B
• Obtención del Certificado de estar al día en las Obligaciones Patronales con el IESS	3B
• Certificado de Seguridad otorgado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos	2A
• Certificado de Cumplimientos de Obligaciones y Existencia Legal	3B
• Pago del Impuesto de la tasa del 1.5 x 1000	2A
• Pago de Patente Anual Municipal	2A
• Pago de Tasa de Habilitación y Funcionamiento	2A
• Certificado de no adeudar al municipio	2A
• Realizará las inspecciones periódicas o intempestivas sobre la documentación de las carpetas de los trabajadores en el área de Recursos Humanos y entregará un informe a Gerencia General.	2B
• Coordinará renovación de permisos	3B
• Mantendrá actualizada la Matriz Legal	2B

Financieras	Frec.
• Receptará facturas de proveedores y revisará los gastos que se detallan en éstas.	1
• Coordinará y actualizará las cuentas por pagar y cobrar con la Asistente Contable	2B
• Elaboración de Requerimientos de Cheques	1
• Revisión de nómina, planillas IESS	2B
• Realizará trámite de Actualización de pólizas	3A
• Realizará presupuestos de Licitaciones	3B

Administrativo	Frec.
• Actualizará el Módulo Administrativo	2A
• Recepción de contratos de trabajo, avisos de entrada, salida, días modificados para ser firmados por la Gerencia.	2B
• Coordinación y pedido de suministro de oficina	2C
• Elaboración de memorandos y cartas solicitadas por la gerencia general.	1
• Comunicará mediante correo electrónico interno a la Asistente Contable la información necesaria para facturar el servicio prestado según sea el contrato	2B
• Controlará las planillas de los servicios básicos que estén actualizados	2B
• Archivará de manera ordenada todos los documentos que surgen de su gestión.	1
• Receptará solicitudes: de permisos (personal Administrativo); préstamos.	3B
• Asistir a la gerencia general, en todos los requerimientos solicitados.	1
• Comunicará mediante memorandos a la Asistente Contable la información necesaria para facturar el servicio según sea el Contrato.	3B
Otras	Frec.
• Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas Gerente General	3B
• Colaborar en el control del SGC según la norma ISO 9001:2008	1

Tesorería	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar saldos Bancarios 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Pago anticipo de Impuesto a la Renta 	3A
<ul style="list-style-type: none"> • Declaración y Pago del Imp. A la Renta • Conciliaciones bancarias 	3A
<ul style="list-style-type: none"> • Custodiar chequeras, documentos y más títulos de valores. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Emitir cheques y comprobantes de pago. • Revisar y pagar planillas del IESS 	1

3. P.E.C. INHERENTES AL CARGO

Manual de Calidad

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía.
- Realizar tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Coordinador de Calidad	MEGASECURITY C. LTDA.	Gerencia General

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Gerencia General y Representante por la
Dirección

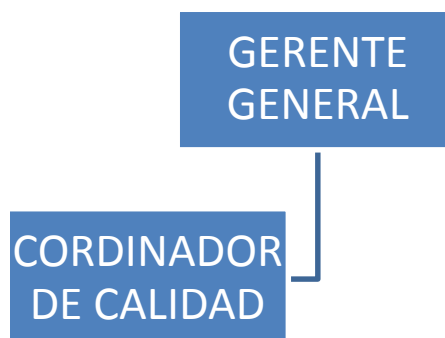
SUPERVISA A : N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Controlar y gestionar las actividades necesarias para asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 implantado en la compañía.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

✚ Todas las incluidas en el alcance del SGC basado en la Norma ISO 9001:2008.

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades Administrativas	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> • Constatar que la Política de Calidad sea entendida y difundida a todo el personal de la empresa. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la revisión, actualización, control y distribución de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aprobados en reunión por la Alta dirección 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con las responsables en la elaboración de procedimientos y registros que afecten al SGC. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> • Convocar y participar en las reuniones por la Alta Dirección. 	2C
<ul style="list-style-type: none"> • Ser responsable de la medición, control y seguimiento de la satisfacción del cliente. 	3A
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el mejoramiento continuo de los procesos del SGC. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento y control de los indicadores del SGC. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar de que el personal trabaje con los procesos, procedimientos y formatos adecuados y en las versiones actuales. 	1

<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a los responsables según sea necesaria la información correspondiente para alimentar los Indicadores dados en el SGC. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer a la Dirección las acciones necesarias para alcanzar las metas propuestas en los Indicadores de SGC. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, cumplir el Plan de Auditorias anuales y conservar los registros derivados de las mismas. 	2D
<ul style="list-style-type: none"> • Designar a los auditores internos por cada auditoria que se realice. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar el tratamiento de las no conformidades, el estado de las acciones correctivas y preventivas, dar seguimiento a las quejas, reclamos por parte de los clientes. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer a la Dirección las acciones necesarias para alcanzar las metas propuestas en los Indicadores de SGC. 	3B
	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> • Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas Gerente General 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA. 	2A

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Ventas	MEGASECURITY C. LTDA.	Gerencia General

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Administrador Gerencial
Gerente General

SUPERVISA A : N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Gestionar diversas actividades que involucran al área financiera y de marketing con el cumplimiento de los objetivos organizacionales de MEGASECURITY. C. LTDA., Realizar el contacto con los clientes para finalizar la contratación de los servicios de la compañía.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Ventas

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- (1) Diarias
- (2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Semestrales
- (3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Mercadeo y Ventas	Frec.
• Colaborará en licitaciones, proporcionando la información necesaria.	3B
• Solicitará a los clientes certificados de satisfacción del servicio.	2B
• Elaborará informe de satisfacción del Cliente.	2C
• Atenderá consultas, quejas y recomendaciones de los Clientes	2C
• Realizará un informe de Ventas	2B
• Realizará un estudio de marketing para promocionar los servicios de la Compañía. • Realizar un proyecto de marketing para que a través de asistentes de mercadeo puedan acceder a nuevos y futuros clientes.	2C
• Entregará al Administrador Gerencial el detalle de los requerimientos del cliente para poder acceder a la contratación.	1
• Gestionará con ayuda del departamento de Contabilidad la cobranza del servicio.	1
Otras	Frec.
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	1
• Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas por el Gerente	3B
• Colaborar en el control del SGC según la norma ISO 9001:2008	1

3. P.E.C INHERENTES AL CARGO

Manual de Calidad

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realizar tareas normales de su área y de la Compañía de acuerdo a los reglamentos u disposiciones establecidas.

ÁREA DE OPERACIONES

Cargos:

- Administrador Gerencial
- Jefe de Operaciones
- Jefe de Monitoreo
- Jefe de Rastrillo
- Supervisores
- Agentes de Seguridad

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Administrador Gerencial	MEGASECURITY C. LTDA.	Gerencia General

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Gerente General

SUPERVISA A : Jefe de Recursos Humanos

Jefe de Contabilidad

Jefe de Ventas

Jefe de operaciones

Jefes de Monitoreo

Jefe de Rastrillo

Supervisores

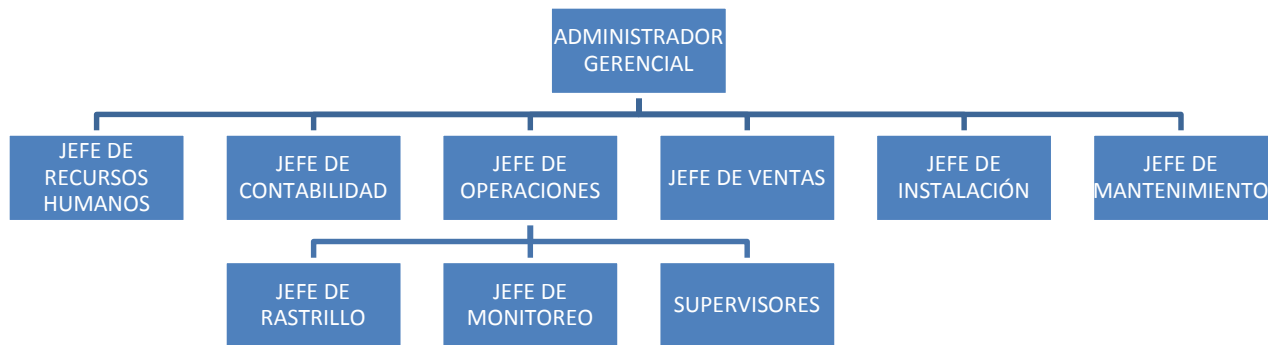
Agente de Seguridad

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Alcanzar niveles de excelencia en el servicio. Midiendo los resultados a través del grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

📌 Departamento de Operaciones y demás áreas.

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades Operativas	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Entrevistar al personal de aspirantes a jefes de área y emitir un informe sobre su idoneidad 	2A
<ul style="list-style-type: none"> Mantener al personal en constante capacitación para que el Recurso Humano se lo convierta en capital humano. 	2A
<ul style="list-style-type: none"> Implantar sistemas de control a través del jefe de operaciones y supervisores 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Reportar a Recursos Humanos y a Contabilidad a través de informes mensuales al personal sancionado para su descuento y todos cambios que se hayan dado para la facturación. 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Revisar la asistencia previa a elaboración de la nomina 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Estar al tanto de todas novedades del parque automotor para su mantenimiento. 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Establecer estrategias para el buen desempeño del personal 	2C
<ul style="list-style-type: none"> Visitar periódicamente a los clientes para medir el grado de satisfacción del servicio brindado. 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Cuando la necesidad lo amerite reunirse con el cliente para solucionar inconvenientes que se pudieran ocasionados en el puesto de trabajo. 	2D
<ul style="list-style-type: none"> Asistir a las reuniones que convoquen los Organismos de Control, para mantenernos al tanto de las novedades o disposiciones que se den a las empresas de seguridad. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Soporte a Recursos Humanos en ingreso de contratos a la Inspectoría de Trabajo. 	1
Otras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con el Jefe de operaciones para que designe al personal y equipos a utilizarse en la matriculación de las armas 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con el jefe de operaciones para establecer los horarios para que el personal haga deporte, con la intención de que haya una confraternidad 	2C
<ul style="list-style-type: none"> Tener reuniones periódicas con el personal de operaciones para mejorar los procedimientos y definir estrategias para un mejor resultado del servicio 	2A
<ul style="list-style-type: none"> Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA. 	2B

<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008 	2B
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las actividades definidas en el Manual de Calidad para el Representante de la Dirección. • Recibir el informe de Vehículos y equipos de seguridad para proceder a su mantenimiento. 	1

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Operaciones	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Administrador Gerencial

SUPERVISA A : Jefe de Monitoreo

Jefe de rastrillo

Supervisores

Agentes de Seguridad

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Lograr que se cumplan todos procedimientos de seguridad que deben cumplir los supervisores, Jefe de Monitoreo, Jefe de Rastrillo y agentes de seguridad.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

✚ Central de Radio Y Monitoreo

✚ Supervisores

✚ Rastrillo

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades de Centros y Supervisión	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Reportar a la Gerencia de Operaciones todas las novedades suscitadas en el servicio. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Organizar horarios para el personal Dar capacitación al personal operativo en diferentes materias. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Controlar que se cumplan todos los sistemas de control del personal, a través de los Supervisores y Jefes de monitoreo 	1
<ul style="list-style-type: none"> Ayudar a definir al Administrador Gerencial las cualidades y aptitudes del personal para poder distribuirlo al puesto servicio 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Controlar que se releven todos los puestos y ante la no asistencia del personal al puesto de trabajo, definir su reemplazo 	1
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar a los puestos de servicio. Dar la inducción al personal operativo durante la contratación y en el puesto de trabajo. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Al momento de la matriculación de las armas coordinar con rastrillo y el administrador gerencial para que se dote de todos los equipos a necesitar. 	3B

<ul style="list-style-type: none"> Mantener una buena relación con los Organismos de Control (COSP, Departamento de Armas de las fuerzas armadas) Llevar control de vehículos y equipos de seguridad para efectuar chequeos y mantenimientos. Aplicación y actualización de normas de seguridad que garanticen un excelente servicio de seguridad. Realizar el Estudio de Seguridad previo a la contratación. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Determinar las actitudes y cualidades del guardia para designarlo a un puesto de trabajo y así pueda satisfacer las necesidades del cliente. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Supervisar a los guardias para determinar los correctivos si fuera necesario y a la vez evaluar a los supervisores a través de los guardias creando una retroalimentación 	2A
<ul style="list-style-type: none"> Reportar a Recursos humanos al personal que por falta o por cualquier otra causa ya no amerite continuar en la empresa 	2B
Otras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA. 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008 	2B

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Monitoreo	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Jefe de Operaciones

SUPERVISA A : Agentes de Seguridad

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Monitorear vía radio y celular al personal operativo de MEGASECURITY C. LTDA y controlar así el desempeño de sus funciones en sus puestos de trabajo.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

 Operativa

 Administrativa

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D)

Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Administrativa	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Será el encargado de Controlar la puerta de ingreso al área operativa. 	3B
Operativa	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Solicitará reporte vía radio a los puestos de guardia cada 30 minutos en la noche y cada hora en el día. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Registrará en Bitácora toda las novedades de los turnos Diurnos y Nocturnos 	1
<ul style="list-style-type: none"> Registrará en bitácora la asistencia del personal operativo del área de monitoreo y de los agentes de seguridad a sus puestos de trabajo 	1
<ul style="list-style-type: none"> Revisará el correo interno. Gestión del correcto funcionamiento de los equipos de seguridad instalados a los clientes. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de registro de novedades de importancia suscitadas en los puestos de trabajo previo informe supervisores. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Gestionará inquietudes, solicitudes y novedades etc. del personal de monitoreo 	3B
Otras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas por el Gerente General 	1

• Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA.	2A
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	1
• Será el nexo de comunicación entre los agentes de seguridad y los Supervisores, Jefe de Operaciones y Administrador Gerencial	3B

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Rastrillo	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Jefe de Operaciones

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Responsable de mantener un buen stock de dotación, uniformes y armamento; los mismos que serán entregados al área de operaciones de MEGASECURITY C. LTDA., de acuerdo a la necesidad. Mantener estandarizados los procesos inherentes a su cargo.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

 Rastrillo

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales:(3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Compras, Rastrillo y Distribución	Frec.
• Solicitar al Jefe de operaciones la compra de dotaciones, uniformes y armamento para surtir el rastrillo.	2B
• Inspeccionar que los productos estén conforme según parámetros establecidos	2 A
• Actualizar la ficha de proveedores con documentación respectiva	3B
• Control de ingreso y egreso de mercadería existente en el rastrillo, mediante registros.	1
• Elaborar inventario de la bodega de la mercadería existente	2B
• Redactar y enviar informe del stock en el rastrillo al jefe de operaciones.	3B
• Dotar de uniformes al personal nuevo (Guardias, Jefes de Monitoreo, Supervisores) a través del comprobante de dotación	3B
• Responsable de renovar los uniformes al personal de guardia	2D
• Control de Rastrillo y Equipos de Comunicación.	2
Otras	Frec.
• Controlar el acceso restringido al rastrillo, es el portador directo de la llave de acceso al mismo	1
• Atender inquietudes del personal operativo concerniente a los uniformes de MEGASECURITY CÍA. LTDA.	1
• Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY CÍA. LTDA.	2A
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	1

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía de acuerdo a los reglamentos u disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Supervisor	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Jefe de Operaciones

SUPERVISA A : Agente de Seguridad

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Crear una concientización del personal para que cumpla con sus funciones encomendadas a través de la convicción más no por imposición.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

🚦 Agentes de seguridad

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades de Supervisión	Frec.
• Apoyar, asistir, dirigir , guiar y ante todo motivar al guardia para obtener su colaboración y el cumplimiento de sus obligaciones de su puesto	1
• Estimular o corregir al guardia en base al desempeño real y Objetivo	1
• Escuchar sugerencias, criterios o quejas del cliente y reportarlas al jefe de operaciones	1
• Escuchar sugerencias solicitudes y reclamos del personal	1
• Realizar reportes diarios acerca de los resultados de la supervisión	1
• Estar atento a la radio de comunicación para recibir cualquier disposición y cumplirla con eficiencia, dando a su vez asistencia a las alarmas de pánico o activaciones de zonas.	1
• Realizar supervisiones sorpresa cambiando el orden normal para que el personal este siempre alerta	3B
• Exigir que el personal mantenga su buena imagen y postura	1
• Ser minucioso en la supervisión	1
• Despejar de cualquier duda al personal en relación a los procedimientos	1
• Mantener en buen estado el vehículo designado para la supervisión	1
• Control y seguimiento de los equipos de seguridad y armamento designado a los puestos fijos de trabajo.	
• Control del asueto (Día Franco) del personal operativo.	
• Visitar a los clientes de Monitoreo para receptor inquietudes o novedades y controlar las visitas que realizan el personal motorizado.	

<ul style="list-style-type: none"> • Verificará que los vehículos de la compañía no presenten ninguna novedad al momento de terminar con las respectivas rondas de supervisión. • Deberá dar rondas esporádicas en las noches en el perímetro de las instalaciones de MEGASECURITY C. LTDA. 	
Otras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA. • 	2B
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008 	2B

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Agente de Seguridad	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A :

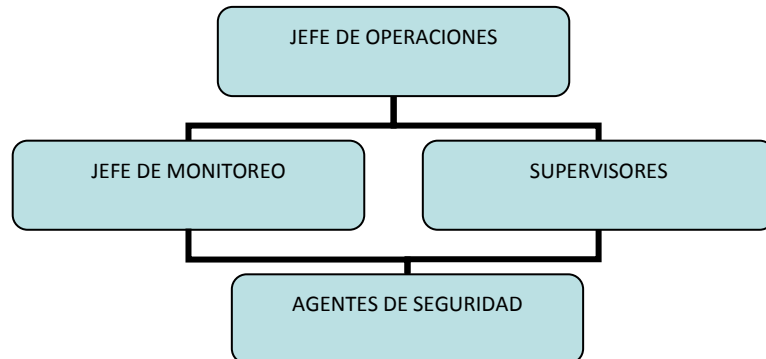
- Supervisor
- Jefe de Monitoreo
- Jefe de Operaciones
- Administrador Gerencial.

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Será responsable de resguardar y proteger los bienes y la seguridad integral del personal en cada una de las áreas a su cargo. Así mismo será quien comunique al supervisor o jefes de monitoreo las diferentes novedades que diariamente se presenten en su campo de acción, velara por el fiel cumplimiento de sus funciones, políticas.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

🚧 Operativa

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (cuando se presente la ocasión)

Operativas	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Al hacerse cargo del servicio de seguridad, anotará la hora y las novedades con que entrega el saliente. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Deberá permanecer correctamente uniformado. Cumplir con el reglamento interno de MEGASECURITY CÍA LTDA. y el Código de Trabajo 	1
<ul style="list-style-type: none"> Al entregar el servicio de guardia, deberá anotar la hora, pasará las consignas y firmará la bitácora de asistencia de las instalaciones y las rondas de Seguridad que el supervisor de MEGASECURITY C. LTDA. le presente. 	1

• Cumplir las disposiciones reglamentarias de la empresa y de las obligaciones propias de su cargo.	1
• Serán los responsables de la dotación del puesto de trabajo durante su turno de guardia.	1
• Registrará en la Bitácora de manera ordenada, con letra legible y sin enmendaduras todas las novedades que se susciten durante su turno en el puesto de trabajo.	1
• Deberá reportarse vía radio cada hora durante el día y cada 30 minutos en la noche a la central de MEGASECURITY C. LTDA.	1
• No permitir aglomeraciones ni escándalos en el puesto de trabajo.	1
• Saludará correctamente a los directivos y personeros de la institución a la cual estén prestando el servicio.	1
• Contestará atentamente a quien solicite información autorizada por el cliente.	1
• Demostrará en todo momento conocimiento de sus obligaciones.	1
• Por más mínima que sea la novedad deberá ser comunicada vía radio al jefe de monitoreo de turno.	1
• No permitirá por ningún concepto la permanencia en el interior o el ingreso a la instalación de personas extrañas salvo que exista la autorización de personas competentes de las instalaciones.	3B
• En el caso de fuerza mayor que amerite su ausencia del puesto de guardia deberá pedir autorización para retirarse al jefe de monitoreo de turno.	3B
• En situaciones emergentes deberá aplicar los conocimientos impartidos en el momento de la inducción del puesto de trabajo.	3B
Otras	Frec.
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	1
• Otras actividades solicitadas por el Cliente que deben ser especificadas en el momento de realizar el contrato.	1

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

5. AGENTES MOTORIZADOS

Los agentes Motorizados se acogerán a las disposiciones que señale por escrito el Administrador Gerencial

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

Cargos:

- Jefe de Recursos Humanos

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Recursos Humanos	MEGASECURITY C. LTDA.	Recursos Humanos

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Gerente General

Administrador Gerencial

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Responsable de la gestión del proceso de reclutamiento, selección, contratación, desvinculación, capacitación de MEGASECURITY C. LTDA.

Mantener estandarizados los procesos inherentes a su cargo.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD

✚ Reclutamiento, Selección, Contratación y Desvinculación.

✚ Capacitación

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D)

Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades de reclutamiento, selección y contratación	Frec.
• Reclutamiento externo: Solicitar anuncios en medios de comunicación	3B
• Reclutamiento interno: Banco de datos (realizar llamadas telefónicas).	3B
• Preparar el material y requerimiento de documentos para atender al personal que se presente al proceso de reclutamiento.	1
• Recolectar y solicitar actualización de la documentación de los empleados de la compañía; además de verificar la autenticidad de los documentos entregados.	3B
• Realizar la verificación de referencias laborales y personales de los candidatos.	3B
• Coordinar con el Jefe de Operaciones el proceso de pasantías para el nuevo personal operativo y con el Administrador Gerencial para el personal administrativo.	3B
• Contratar a los aspirantes que pasaron el proceso de Reclutamiento.	3B
• Elaboración de Contrato de Trabajo	3B
• Ingreso de Contratos en la Inspectoría de Trabajo	2A
• Solicitar a través de carta Apertura de Cuenta de Ahorro para el personal	2A

• Coordinar con el Administrador Gerencial las visitas sociales	2A
• Coordinar el control y ejecución de las evaluaciones del Período a Prueba	2A
Actividades de Desvinculación	Frec.
• Pago e Ingreso de Acta de Finiquito en la Inspectoría de Trabajo	3B
• Realizar entrevista de desvinculación, cuando aplique	3B
• Llevar una Base de Datos de Desvinculados a fin de Diagnosticar los motivos de rotación de personal	2B
Actividades de Capacitación	Frec.
• Colaborar con la organización del proceso de Inducción del nuevo personal (Operativo)	3B
• Apoyar la coordinación en el desarrollo de los eventos de capacitación.	3B
• Coordinar el control y ejecución de las evaluaciones de desempeño del personal administrativo.	2A
Otras	Frec.
• Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas Gerente General • Es responsable de la reposición de caja chica por concepto vehículos	1
• Elaboración de listado de Póliza de Accidentes Personales • Revisará el correo electrónico del Gerente e informar inmediatamente los e-mails de mayor importancia y responder según lo indicado por la misma.	2B
• Elaborar cuadro de cumpleaños (personal Administrativo-Operativo)	2B
• Satisfacer solicitudes de vacaciones.	2B
• Atender inquietudes del personal operativo de MEGASECURITY CÌA. LTDA.	1
• Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY CÌA. LTDA.	2A
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	1

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía.
- Realizar tareas normales de su área y de la Compañía de acuerdo a los reglamentos u disposiciones establecidas.

ÁREA FINANCIERA Y DE BODEGA

Cargos:

- Jefe de Contabilidad
- Asistente de Contabilidad
- Jefe de Bodega
- Recaudación y Mensajería

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Contabilidad	MEGASECURITY C. LTDA.	Financiera

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Administrador Gerencial

Gerente General

SUPERVISA A : Asistente Contable

Jefe de Bodega

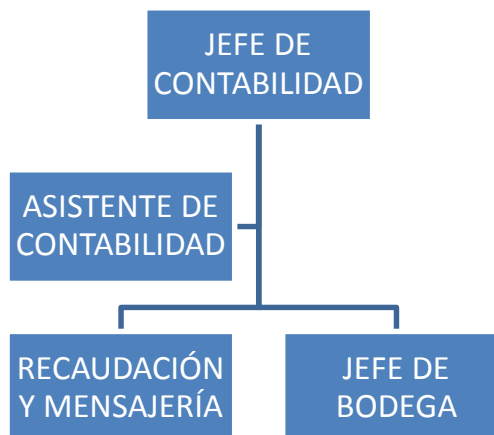
Recaudador y Mensajero

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Gestionar diversas actividades que involucran al área financiera y contable que están relacionadas con el cumplimiento de los objetivos organizacionales de MEGASECURITY. C. LTDA.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Financiera y Bodega

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- (1) Diarias
- (2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Semestrales
- (3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades Financieras	Frec.
• Presupuesto de ingresos y gastos	2C
• Elaboración del Flujo de caja	2C
• Análisis de cuentas de gastos • Elaborar liquidación término de contrato o vacaciones.	2B
• Cuadro comparativo : Presupuesto con estado de pérdidas y ganancias	2C
• Análisis de indicadores e interpretación con su respectiva recomendación.	2B

• Revisión y ajuste del presupuesto para nuevo contrato.	3B
• Análisis de la situación económica y financiera del contratante durante el ejercicio.	3A
• Evaluación de Proyectos	3B
• Asesoramiento en las gestiones de crédito con instituciones financieras y con otros.	3B
• Asesoramiento en inversiones a corto y largo plazo.	3B
• Emisión y Presentación de Estados Financieros.	2C
• Presupuesto anual de Ingresos – Egresos • Elaboración de Acta de Finiquito en la página del MRL	3A
Contables y Tributación	Frec.
• Elaboración de los comprobantes de pago IESS	2B
• Declaración de Impuestos IVA, Retención en la Fuente	2B
Otras	Frec.
• Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas Gerente General • Elaboración de Actas Administrativas	3B
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008 • Asistir a las reuniones de los Organismos de Control (IESS, Superintendencia de Compañías, SRI y el INCOP) para mantener actualizado el sistema contable.	1
• Elaborar Aviso de Entrada en el IESS	1
• Anexar información solicitadas por el cliente (copia de roles, pago IESS, Nomina en Excel, Planillas IESS por aportes, y horas extras)	1
Tributación	Frec.
• Elaboración de Archivo en Excel para declaración IVA, Retención en la Fuente	2B
• Elaboración de Anexos REOC y RDP.	2B

3. P.E.C INHERENTES AL CARGO

Manual de Calidad

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realizar tareas normales de su área y de la Compañía de acuerdo a los reglamentos u disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Asistente de Contabilidad	MEGASECURITY C. LTDA.	Financiera

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Jefe de Contabilidad

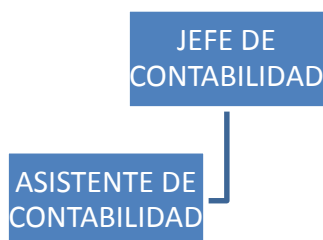
SUPERVISA A : Recaudador

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Apoyar en la gestión realizada por su Jefe inmediato; ser de soporte en diversas actividades que involucran al área contable y que están relacionadas con el cumplimiento de los objetivos organizacionales de MEGASECURITY. C. LTDA.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

- Contable

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- (1) Diarias
- (2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Semestrales
- (3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades Contables	Frec.
• Detalle de cuentas por pagar y cobrar	2A
• Facturar a clientes externos	2B
• Receptar facturas de proveedores, emisión de retención,	1
• Realizar comprobantes de Ingresos y Egresos (Asistente de Gerencia) en el sistema DB.	2A
• Recepción de pagos y elaboración de ingresos de caja - bancos.	1
• Archivo, codificación, Revisión	1
Compras y proveedores	Frec.
• Realizar cancelación a proveedores	2A
Otras	Frec.
• Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas Gerente General	3B
• Atender inquietudes de los clientes de MEGASECURITY CÌA. LTDA. • Es responsable de la reposición de caja chica por concepto de materiales y suministros	1
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	1

3. P.E.C INHERENTES AL CARGO

Manual de Calidad

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realizar tareas normales de su área y de la Compañía de acuerdo a los reglamentos u disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Bodega	MEGASECURITY C. LTDA.	Bodega

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Jefe de Contabilidad

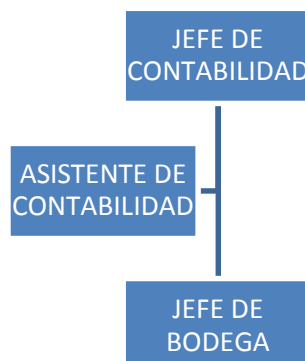
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:


Responsable de mantener un buen stock de suministros de oficina e inventario, los mismos que serán entregados a los diferentes departamentos de MEGASECURITY C. LTDA y puestos de trabajo, de acuerdo a la necesidad.

Mantener estandarizados los procesos inherentes a su cargo.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

 Bodega

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D) Semestrales

(3) Eventuales:(3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Compras, Bodega y Distribución	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Solicitar al Gerente la compra de suministros de oficina, limpieza e inventario para surtir la bodega. 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar que los productos estén conforme según parámetros establecidos 	2 A
<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la ficha de proveedores con documentación respectiva 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Control de ingreso y egreso de mercadería existente en la bodega, mediante registros. Seguimiento a los clientes del servicio. 	1
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar inventario de la bodega de la mercadería existente 	2B
<ul style="list-style-type: none"> Redactar y enviar informe del stock de bodega a la Gerencia 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con la Gerencia los pedidos a proveedores 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Recepta y Entrega suministros a los diferentes departamentos bajo la autorización de la Gerencia Planificación y Cumplimiento de las instalaciones y mantenimiento. Responsable que los suministros de oficina de gerencia, no falten por ningún concepto. 	3B
<ul style="list-style-type: none"> Realizar pedidos a proveedores previa autorización de la Gerencia 	2B
Otras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY CÌA. LTDA. 	2A

<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con proveedores y elaboración de papelería • Verificará que llegue puntual el suministro de insumos para el buen mantenimiento de la oficina. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008 • Entregará facturas de proveedores y varios a Asistente Contable • Controlará los insumos utilizados en el mantenimiento de las instalaciones. 	1

3. **PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO**

MANUAL DE CALIDAD

4. **PAUTAS GENERALES**

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía de acuerdo a los reglamentos u disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Mensajero y Recaudador	MEGASECURITY C. LTDA.	Financiera

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Asistente de Contabilidad

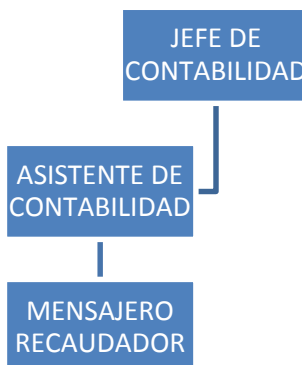
SUPERVISA A : N/A

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Asistir a todos los departamentos en actividades como: entrega, retiros de documentación, depósitos, recaudación de valores y otros que estén relacionadas con su administración a fin de brindar un apoyo permanente y efectivo. Mantener estandarizados los procesos inherentes a su cargo.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

 Todas

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D)
Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades de Mensajería y Recaudación	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> • Deberá reportar su lugar de destino al Jefe de Monitoreo. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinará con la asistente contable y Asistente de Gerencia los depósitos, pagos de servicios básicos, tarjetas de crédito de la Gerencia y de la Compañía. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Otras actividades de mensajería fuera de la compañía, según lo dispuesto por Gerencia. • Recaudación de cartera a clientes previa a coordinación con asistente contable y asistente de gerencia. 	
Otras	Frec.
<ul style="list-style-type: none"> • Dar soporte en tareas administrativas varias asignadas Gerente General 	1
<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA. 	2A

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

ÁREA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

- JEFE DE INSTALACIÓN
- JEFE DE MANTENIMIENTO

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Mantenimiento	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

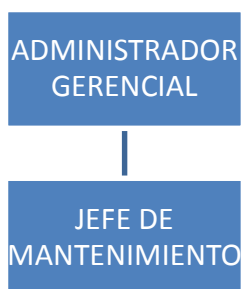
REPORTA A : Administrador Gerencial

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Control, funcionamiento y mantenimiento de los sistemas y equipos de seguridad electrónica instalados y entregados al clientes de monitoreo.

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

✚ Mantenimiento de equipos de seguridad electrónica

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D)
Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la
ocasión*)

Actividades de Supervisión	Frec.
• Visitar a los cliente para el seguimiento del sistema de seguridad instalado	1
• Procederá al cambio, mantenimiento o reparación de los equipos de seguridad electrónica.	1
• Elaboración de registros de mantenimiento de los equipos.	1
Otras	Frec.
• Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA.	2B
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	2B

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: DREF 3.1.1-02
	Cargo:	Compañía:	Área
	Jefe de Instalación	MEGASECURITY C. LTDA.	Operaciones

1. NIVEL DE REPORTE

REPORTA A : Administrador Gerencial

SUPERVISA A : Técnicos

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

2.1 Propósito:

Instalación y Supervisión de equipos de seguridad electrónica (Alarmas de intrusión y de incendios, CCTV, automatización de puertas, seguridad perimetral, etc.).

2.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL:



2.3 ÁREAS DE RESPONSABILIDAD:

- ✚ Instalación y mantenimiento de equipos de seguridad electrónica.

2.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(1) Diarias

(2) Periódicas: (2A) Semanales; (2B) Mensuales; (2C) Trimestrales; (2D)

Semestrales

(3) Eventuales: (3A) Anuales; (3B) Ocasionales (*cuando se presente la ocasión*)

Actividades de Supervisión	Frec.
• Distribución de personal técnico en cada frente de trabajo	1
• Supervisión del personal técnico.	1
• Proveer de Material a los técnicos para la realización de las instalaciones.	1
• Mantener en buen estado el vehículo asignado.	1
• Seguimiento de las instalaciones de los equipos de seguridad electrónica.	1
• Entregar los sistemas instalados a los usuarios con las respectivas capacitaciones a los mismos.	1
• Mantenimiento de los equipos instalados.	1
Otras	Frec.
• Asistir a reuniones de ISO MEGASECURITY C. LTDA.	2B
• Garantizar el mantenimiento y control adecuado de los sistemas de aseguramiento de calidad según la norma ISO 9001:2008	2B

3. PROCEDIMIENTOS I.S.O. INHERENTES AL CARGO

MANUAL DE CALIDAD

4. PAUTAS GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas de la Compañía
- Realiza tareas normales de su área y de la Compañía en general, de acuerdo a los reglamentos y disposiciones establecidas.

ANEXO A. PEC 1.3.1-ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.1	
	ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/6

OBJETIVO:

Controlar y comunicar los documentos y datos relacionados con los requisitos del Sistema de Calidad.

ALCANCE:

El control abarca a toda la documentación relacionada al Sistema de Calidad: Elaboración, Revisión y Actualización de los mismos.

POLÍTICAS Y DEFINICIONES:

Documento Controlado.- Se considera documento controlado al que está siempre actualizado y supervisado por la coordinación de calidad y se lo identifica mediante un sello de color lila que dice "DOCUMENTO CONTROLADO".

Documento No Controlado.- Es un documento que no necesariamente esta actualizado y no esta supervisado por la coordinación de calidad y se lo identifica mediante un sello de color rojo que dice "DOCUMENTO NO CONTROLADO".

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.1	
	ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS	EDICIÓN: 01	Pág. 2/6

Documento Obsoleto.- Es un documento que al ser modificado pierde su vigencia y funcionalidad, por lo que debe ser retirado por la coordinación de calidad al momento de poner el documento actual, para proceder a sellarlo con el nombre de "DOCUMENTO OBSOLETO" ubicarlos en el archivero de MEGASECURITY, los mismos que pueden ser usados como papel reciclable para notas o impresos en borrador.

Manejo de documentación legal.

Entre los documentos que se deben controlar están aquellos relacionados con el área legal de la empresa, los mismos que deben ser revisados frecuentemente para efectuar la respectiva actualización según sea el caso, según Matriz Legal.

Manejo de documentación externa

Documentación externa

El control sobre dicha documentación es responsabilidad del Responsable de Calidad, o bien de los Responsables de VESEIND a los que les afecte directamente.

Dentro de la documentación externa de uso en el Sistema de Calidad de VESEIND cabe distinguir:

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.1	
	ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/6

Reglamentación asociada (propia del Sector) y Normativa aplicable a la prestación del Servicio.

Esta Información estará ordenada y bajo la custodia del Responsable de Calidad o del personal de VESEIND al que le afecte directamente.

Documentación aportada por los proveedores o colaboradores

Toda la documentación personal de estos colaboradores se encuentra custodiada y archivada por el área de Dirección o del personal de VESEIND al que le afecte directamente. Se trata generalmente de catálogos, prescripciones o fichas técnicas, fichas de seguridad o calidad de los productos, etc.

Manuales de uso de equipos informáticos u otros equipos aportados por el proveedor.

Se custodiarán por el Responsable de Calidad o por el personal de VESEIND al que le afecte directamente. Cuando el proveedor sustituya o modifique dichos manuales, el Responsable Técnico eliminará o complementará las versiones obsoletas.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.1	
	ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS	EDICIÓN: 01	Pág. 4/6

<i>TIPO DE DOCUMENTOS</i>	<i>ELABORAR</i>	<i>REVISAR</i>	<i>APROBAR</i>	<i>DISTRIBUIR Y CONTROLAR</i>
MANUAL DE CALIDAD-MAN	CC	AD	GG	CC
REGISTROS-REG	JA/CC	CC	RP	CC
PROCEDIMIENTOS -PEC	CC/ JA	JA/CC	RP	CC
INSTRUCTIVOS-ITR	JA/ CC	CC/JA	RP	CC
DOCUMENTOS REFERENCIALES -DREF	JA/ CC	CC/JA	GG/RP	CC
DOCUMENTOS EXTERNOS	-	-	-	CC/ RP

NOMENCLATURA:	
GG	GERENTE GENERAL
CC	COORDINACION DE CALIDAD
RP	REPRESENTANTE POR LA DIRECCION
JA	JEFE DE ÁREA CORRESPONDIENTE

PROCEDIMIENTO:

1. El **Solicitante**, solicita a la Coordinación de Calidad la creación y/o modificación de un documento del Sistema de Gestión de Calidad mediante la generación de la **REG 1.3.1-01 Solicitud de creación o cambios en el SGC**.

Nota: En ocasiones, el solicitante puede ser el mismo coordinador de calidad que desea mejorar el SGC.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.1	
	ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS	EDICIÓN: 01	Pág. 5/6

2. La **Coordinadora de Calidad**, registra y revisa la solicitud, identificando los siguientes datos: fecha de solicitud de la creación o modificación, Persona que solicitó la creación o cambio, posteriormente analiza la factibilidad de creación o modificación del documento junto al personal pertinente y al solicitante de la misma.
3. El **Solicitante**, una vez aprobada la solicitud de creación o modificación del documento procede a elaborarlo según los formatos establecidos.

Nota: En el caso que el solicitante no fuera la persona idónea para la creación o modificación del formato requerido deberá ser el Jefe de área quien se encargue de la creación o modificación del mismo.
4. La **Coordinadora de Calidad**, una vez aprobado el documento se procede a hacer firmar por el responsable del Procedimiento y al representante por la Dirección (sólo en caso de que se modifique un procedimiento), fotocopiar y colocar sello de documento controlado.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.1	
	ELABORACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS	EDICIÓN: 01	Pág. 6/6

Actualiza la **REG 1.3.1-02 Lista Maestra de Documentos y Registros del Sistema de Calidad (Anexo 2)**:

- Código de documentos, referencias y demás documentos con código del SGC.
- Asegura la interrelación de códigos, procesos, instructivos, etc.

Coordina reunión de estandarización con los involucrados o partes interesadas en el documento a difundir.

Explica los cambios realizados, entrega y retira los documentos creados y obsoletos respectivamente, los cuales serán firmados al momento de su entrega o retiro en el Registro en el **REG 1.3.1-03 Control de Entrega y Retiro de Documentación**.

ANEXO B. PEC 1.3.2-ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.2	
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/5

OBJETIVO:

Definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

ALCANCE:

El control abarca a toda la documentación relacionada al Sistema de Calidad: Elaboración, Revisión y Actualización de los mismos.

POLÍTICAS

Identificación de la documentación del SGC

Cuando se genere nueva documentación, el código de los documentos será colocado por el coordinador de calidad.

La documentación del SGC se encuentra especificada en **REG 1.3.1-02 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SGC**, misma que se encuentra identificada a través de códigos que se generan de la siguiente forma:

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.2	
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN: 01	Pág. 2/5

1. Código del proceso al que pertenece:

MEGASECURITY, tiene identificados los siguientes procesos en la compañía:

Código	Proceso	Áreas identificadas
1.1	DIRECCIÓN	Gerencia General y Representante por la Dirección
1.2 1.3 1.4	CALIDAD	Coordinación de calidad y Representante por la Dirección
2.1	VENTAS	Gerencia General y Contabilidad
2.2	OPERACIONES	Operaciones
2.3	BODEGA	Compras y Bodega
2.4	RASTRILLO	Compras y Rastrillo
2.5 a	PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES	Operaciones
2.5 b	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	Operaciones
2.6	CONTABILIDAD	Contabilidad
3.1	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN DEL PERSONAL	Recursos Humanos y Operaciones
3.4	RECURSOS HUMANOS	Recursos Humanos
3.5	INDUCCIN DEL PERSONAL	Recursos Humanos y Operaciones
3.6	INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO	Instalación y Mantenimiento

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.2	
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/5

2. Número secuencial del PROCEDIMIENTO:

Los procedimientos tendrán el código dependiendo del proceso al que pertenezcan y será secuencial. Por ejemplo si el procedimiento pertenece al proceso de post venta y se relaciona con la satisfacción del cliente, el código sería 3.3.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

3. Número secuencial del REGISTRO:

Para los formatos que generaran registros, el código que se asigna dependerá del procedimiento al que pertenezcan y será secuencial. Por ejemplo un registro del procedimiento 3.4.1 tendrá código 3.4.1-01 NOMBRE DEL REGISTRO

Almacenamiento de la documentación del SGC

Todos los registros pueden ser archivados de forma física o digital, de manera que se asegure:

- Su localización;
- Su identificación inmediata, a través de los códigos.
- Las condiciones para preservar la legibilidad y evitar su deterioro;
- El acceso a la documentación del personal autorizado por la alta Dirección.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.2	
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN: 01	Pág. 4/5

Protección de la documentación del SGC

Los Jefes de Área y demás personas que intervinieron en la elaboración de la documentación del SGC tienen la responsabilidad de proteger y guardar confidencialidad de la información de los archivos que se tienen en forma física. El mantenimiento de los archivos será prioridad de las personas a las que se les asignó la responsabilidad de usarlos para mantener su legibilidad y evitar su pérdida o deterioro.

Los registros en medio digitales serán protegidos de la siguiente manera:

1. Cada usuario de ser necesario dispondrá de una clave para acceso a su computador, en donde se archivarán los formatos y registros que sean responsabilidad de su área.
2. Se realizarán copias de seguridad cada seis meses; las mismas se guardarán en las oficinas de Gerencia por el tiempo establecido para su retención.

La preservación y protección de los registros digitales se asegura mediante el uso de software de antivirus gestionado por el personal de mantenimiento de la empresa.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC 1.3.2	
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN: 01	Pág. 5/5

Tiempo de retención y recuperación de los registros

Se recomienda mantener los archivos activos por un período mínimo de 3 años, salvo disposiciones por los jefes de áreas, normas, reglamentos, o por imposición contractual, siendo de aplicación siempre el período mayor (7 años) para los últimos tres casos.

La gestión de los archivos pasivos se la realiza de manera similar que los archivos activos, por lo cual en caso de requerir su recuperación se los localiza por año y por tema en las bodegas de archivos pasivo de Operaciones, Contabilidad y en las estanterías de archivo pasivo de Recursos Humanos.

Disposición de los registros

Los Jefes de área tendrán el criterio para determinar la acción pertinente en la disposición de los registros.

ANEXO C. PEC-3.1.1-INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC – 3.1.1	
	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EDICIÓN: 01	Pág. 1/3

OBJETIVO:

Establecer directrices para el control del servicio no conforme y prevenir su uso o entrega no intencional.

ALCANCE:

El procedimiento se aplica durante y después del suministro del servicio de vigilancia y seguridad privada.

POLÍTICAS Y CONCEPTOS GENERALES

Servicio No Conforme.- Se conoce al producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados determinado por la organización y del cliente.

Reunión de Supervisores.- todos los Supervisores deben reunirse al menos una vez al mes junto el Jefe de Operaciones.

Rondas de Seguridad.- El Supervisor realiza diariamente en cada turno **Rondas de Seguridad (REG 2.5.2-03)** en las cuales deberá observar y reportar las novedades al Jefe de Operaciones para que se emitan sanciones cuando existe incumplimiento.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC – 3.1.1	
	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EDICIÓN: 01	Pág. 2/3

Identificación del Servicio No Conforme.- Cuando se detecta la no conformidad en la entrega del servicio, el responsable delegado por el cliente notificará al Supervisor de Turno, quien comunica al Jefe de Operaciones a través del registro Parte de Novedades. El Jefe de Operaciones revisa y ejecuta los cambios pertinentes.

PROCEDIMIENTO

Viene de: PEC 2.5.1 Planificación de Operaciones

1. El **Supervisor entrante**, coordina con el **Supervisor del turno saliente** para ponerse al día de los trabajos realizados, en proceso y pendientes (consignas).
2. Recibe consignas del Jefe de Monitoreo e inicia su recorrido. Revisa que los Agentes de Seguridad estén cumpliendo con las funciones asignadas con la finalidad de que no existan novedades en la realización del servicio.
3. En base a las **REG 2.5.2-03 Rondas de Seguridad** que realiza el supervisor a diario, comunica al Jefe de Operaciones, a través de las **REG. 2.5.2-04 Partes de Novedades** cualquier inconveniente o sugerencia que pudiera ser útil para el desarrollo de la realización del servicio.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC – 3.1.1	
	INSPECCIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	EDICIÓN: 01	Pág. 3/3

Jefe de Operaciones

4. En la prestación del servicio, tomando en consideración las sugerencias del cliente y/o las rondas de seguridad, así como las actas de reuniones de los supervisores, en caso de existir modificaciones en la realización del servicio, el encargado de la revisión y aprobación será el Jefe de Operaciones.
5. Diariamente recopila la información (registros), rondas de seguridad, partes de novedades, actas de reuniones de los supervisores, para su posterior revisión.

Va a: PEC 1.4.1 Planificación y Ejecución de Mejoras

DOCUMENTACIÓN

- REG. 2.5.2-02 ACTAS DE REUNIONES DE LOS SUPERVISORES (**Anexo G1-1**)
- REG. 2.5.2-03 RONDAS DE SEGURIDAD (**Anexo G1-2**)
- REG. 2.5.2-04 PARTES DE NOVEDADES (**Anexo G1-3**)

ANEXO D. PEC 1.2.1-PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.2.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/5

OBJETIVO:

Planear, ejecutar, y dar seguimiento a los procesos de auditorías internas para asegurar así la mejora del SGC.

ALCANCE:

Todas las actividades relacionadas con el proceso de auditorías internas, mismas que pueden ser efectuadas por personal propio o contratado.

POLÍTICAS Y CONCEPTOS GENERALES

Tipos de Auditoría.- La auditoría interna de calidad será efectuada al menos 2 veces por año y de preferencia al menos 1 mes antes de las auditorías externas de calidad. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Coordinador de Calidad, jefes departamentales o la Gerencia General considere oportuno efectuar una auditoría especial a un área determinada, ésta deberá ser administrada de acuerdo a este procedimiento en los puntos que aplique.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.2.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN: 01	Pág. 2/5

Enfoque de la auditoría:

Esta deberá demostrar:

- Conformidad del SGC con las disposiciones definidas en el Manual de Calidad y documentos relacionados al mismo.
- Será realizada por los auditores internos de la empresa MEGASECURITY o por auditores externos en caso que la Dirección lo amerite.
- La auditoría debe tener Conformidad con la Norma ISO 9001:2008.

Requisitos de la auditoría:

El Coordinador de Calidad deberá:

- Planificar al menos 2 auditorías de calidad por año utilizando el formulario **REG 1.2.1- 01 Plan anual de auditoría.**
- Precautelar que los auditores no auditen su propio trabajo.
- Notificar el plan de auditorías internas con anticipación mínima de 3 días hábiles de manera escrita o verbal, dejando evidencia de su comunicación.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	Código: PEC-1.2.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/5

Pasos de la auditoría:

- El Coordinador de Calidad junto con la Dirección determinará qué cláusulas serán revisadas por cada área.
- El representante por la Dirección aprobará el plan anual de auditorías internas
- El Coordinador de Calidad informará a los involucrados las fechas a realizarse las auditorías.
- Cuando se aproximen las fechas de ejecución, el Coordinador de Calidad deberá presentar el plan de auditoría que realiza junto con los auditores internos según el formato **REG 1.2.1.-02 Plan de Auditoría**.
- El día de la auditoría el auditor líder junto realizará una reunión de apertura en donde informará a la Gerencia las actividades a realizar.
- La auditoría se basará en el cumplimiento de los procesos y procedimientos documentados que establece MEGASECURITY bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008; ésta puede ser a base de entrevistas personales, verificación de los procedimientos y registros de calidad en el mismo sitio de la entrevista.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.2.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN: 01	Pág. 4/5

El auditor podrá escribir notas que considere relevantes de lo auditado.

- Se deberá documentar cada no conformidad en el formulario **REG 1.2.1-03 Informe de No conformidad** en caso de que, a criterio del auditor, existan.

Las no conformidades encontradas deberán ser reportadas al jefe del área auditada una vez concluida la auditoría.

- Si existiere discrepancia persistente, ésta deberá ser resuelta por la Dirección o quien éste delegue.
- Una vez terminado el tiempo de auditoría, el cual debe ser cumplido de acuerdo a lo planificado, todas las anotaciones y no conformidades deberán ser entregadas al Coordinador de Calidad.

Equipo de auditores

- El equipo de auditores podrá estar conformado por uno o más auditores dependiendo del Plan de Auditorías, los mismos que tienen que haber sido calificados según criterio de calificación provisto por la organización.
- El auditor interno no podrá auditar a su propia área.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.2.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN: 01	Pág. 5/5

Comunicación de resultados

- Luego de realizadas las auditorias, el coordinador de calidad en un plazo no mayor a 5 días laborables deberá presentar el informe de no conformidades con el respectivo análisis de causas y las acciones correctivas propuestas a la Dirección. La Dirección recibirá después de hasta 48 horas de realizada la auditoria el informe de auditoría entregado por el auditor líder
- El cierre de las no conformidades deberá ser validado de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de acciones correctivas.
- Los encargados de cerrar las no conformidades deberán hacerlas en el plazo establecido, caso contrario deberán solicitar nueva fecha de cierre a la coordinación de calidad.
- Los auditores internos que encontraron las no conformidades son los únicos que pueden cerrarlas, en casos de que el auditor no se encuentre laborando más en la compañía podrá hacerlo el auditor líder.

Mantenimiento de registros.

- El Coordinador de Calidad será el responsable de mantener los registros relativos a las auditorías internas; no conformidades e informes a la Gerencia General o Administrador Gerencial.

ANEXO D-2. REG 1.2.1-02-PLAN DE AUDITORÍA

	REGISTRO	CÓDIGO: REG 1.2.1-02	
	PLAN DE AUDITORÍA	EDICIÓN: 01	Pág. 1/1

PLAN DE AUDITORÍA					
		Nº Auditoría:			
		Duración:			
Datos Generales					
Objetivo:					
Alcance:					
Criterio:					
Documentación Aplacable:					
Equipo Auditor					
Auditor Líder:					
Auditor 1:					
Auditor 2:					
Agenda de Auditoría					
Hora	Proceso/Área	Auditor	Observadores		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%; border: none;"> _____ Auditor Líder Nombre y Firma </td> <td style="width: 40%; border: none; vertical-align: bottom;"> Fecha: </td> </tr> </table>				_____ Auditor Líder Nombre y Firma	Fecha:
_____ Auditor Líder Nombre y Firma	Fecha:				

ANEXO D-3. REG 1.2.1-03-INFORME DE NO CONFORMIDAD

	REGISTRO	CÓDIGO: REG 1.2.1-03	
	INFORME DE NO CONFORMIDAD	EDICIÓN: 01	Pág. 1/1

INFORME DE NO CONFORMIDAD N° _____			
Descripción de la No Conformidad y requisito afectado:			
Detectado por:		Fecha:	
Análisis de Causa:			
Acciones Correctivas Propuestas	Responsable	Plazo de Implantación	
Evaluado y Propuesto por:		Propuesta Revisada por:	
Implantación y Seguimiento de las Acciones Correctivas			
Acción Correctiva Implantada:			
Firma del Implantador		Fecha:	
Actividades de Seguimiento:			
Firma del Responsable		Fecha:	
Cierre de la No Conformidad			
La No Conformidad queda cerrada una vez se determine su solución satisfactoria por las Acciones Correctivas Propuestas.			
Firma Auditor de Cierre		Fecha:	

ANEXO D-4. REG 1.2.1-04-INFORME DE AUDITORÍA

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: REG 1.2.1-04	
		EDICIÓN: 01	Pág. 1/1

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE MEGASECURITY C. LTDA.			
		Nº de Auditoría:	
Fecha de Inicio:		Fecha final:	
Auditor Líder:			
Audidores:		Área Auditada:	
Participantes de la Auditoría:			
Objeto de la Auditoría:			
Informe de No Conformidades abierta:			
Nº N/C	Detalle		
Observaciones:			
Redactado por:		Revisado por:	
Firma Auditor Líder		Firma Representante por la Dirección	
Fecha:		Fecha:	

ANEXO E. PEC 1.4.1-PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC - 1.4.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/4

OBJETIVO:

Determinar métodos de ejecución y seguimiento de mejoras para un continuo desarrollo del sistema de calidad.

ALCANCE:

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad determinados en el manual de calidad, desde la recepción de la solicitud de mejora hasta su verificación y eficacia.

POLÍTICAS Y DEFINICIONES

Cuando existe un problema se deben generar:

Acción Correctiva.- son acciones o actividades generadas para eliminar las causas de problemas, quejas o debilidades del sistema de calidad.

Acción Inmediata.- son acciones o actividades generadas para solucionar o dar una propuesta rápida a un problema o una debilidad del sistema de calidad.

Cuando se detecta un problema potencial se debe generar:

Acción Preventiva.- son acciones o actividades generadas para eliminar las causas que pueden generar posibles problemas.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC - 1.4.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS	EDICIÓN: 01	Pág. 2/4

Cuando se detecta una oportunidad de mejora para la empresa se debe generar:

Acción de Mejora.- son acciones o actividades desarrolladas para mejorar la productividad, o el desempeño de los procesos, de los productos, o del sistema de calidad.

PROCEDIMIENTO

Viene de:

PEC 3.4.1 Medición de Satisfacción del Cliente

PEC 3.4.2 Manejo de Quejas Clientes

PEC 3.1.1 Inspección y Control del Servicio No Conforme

PEC 1.2.1 Planificación y Ejecución de Auditorías internas

1. El **Solicitante**, elabora la **Solicitud de Acción** detallando:

- Si se trata de acción de mejoras, acción correctiva, acción preventiva.

Nota: En el caso que el solicitante sea un Agente de Seguridad, la solicitud de acción se realizará a través de un supervisor o Jefe de operaciones encargado del cliente o en su defecto por el Agente de Seguridad quien se podrá contactar con la Coordinación de Calidad para levantar la solicitud de acción.

2. El **Solicitante**, define e indica el área solicitante de la mejora, persona que solicita y la fecha de solicitud.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC - 1.4.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/4

3. El **Solicitante**, describe en la **Solicitud de Acción** una breve descripción de la propuesta de acción.
4. La **Coordinadora de Calidad**, recibe la **Solicitud de Acción**, cita al solicitante y al jefe de área para realizar el respectivo análisis de causa y definir las acciones inmediatas a tomar.
5. La **Coordinadora de Calidad**, presenta la Solicitud a la Dirección o a su representante y si éste aprueba las acciones se registran las mismas en el Plan de Mejoras, asigna un número secuencial a la Solicitud y le da seguimiento.
6. El **Responsable de los Procesos**, recibe la **Solicitud de Acción**, analiza y procede a identificar las acciones, responsables y plazo que a su criterio, eliminaran la inconformidad o ayudaran a mejorar el SGC.

Nota: Puede solicitar ayuda al coordinador de calidad para definir las acciones

7. El **Responsable de los Procesos**, archiva copia y entrega original de la solicitud a la coordinación de Calidad.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC - 1.4.1	
	PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE MEJORAS	EDICIÓN: 01	Pág. 4/4

8. La **Coordinadora de Calidad/Audidores Internos**, revisan las acciones propuestas en los plazos establecidos. Si las acciones son efectivas dan por terminada las acciones de mejora y llenan el área de cumplimiento o efectividad; si no en el área de observaciones se apuntan las nuevas fechas de revisión.
9. La **Coordinadora de Calidad/Audidores Internos**, de evidenciar que la acción fue tomada y fue efectiva se envía una copia de la solicitud de acción a la Dirección.
10. La **Coordinadora de Calidad/Audidores Internos**, luego de cumplido la segunda fecha de plazo, de evidenciar que existen debilidades y a criterio de los auditores o coordinador no fueron suficientes las acciones tomadas se procede a generar una nueva **Solicitud de Acción** siguiendo los pasos desde el numero 1.

DOCUMENTACIÓN

- REG 1.4.1-01 SOLICITUD DE ACCIÓN
- REG 1.4.1-02 PLAN DE MEJORAS

ANEXO E-1. REG 1.4.1-01-SOLICITUD DE ACCIÓN

	REGISTRO	CÓDIGO: REG 1.4.1-02	
	SOLICITUD DE ACCIÓN	EDICIÓN: 01	Pág. /1

TIPO DE ACCIÓN:	Acción Preventiva <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva <input type="checkbox"/>	Acción de Mejora <input type="checkbox"/>
Datos Generales:			
Área Solicitante:			
Persona Solicitante:			
Cargo del Solicitante:			
Referencia y/o requisitos de incumplimiento:			
Descripción de la Acción Propuesta:			
Descripción de la Causa:			
Fecha:			
Firma del Solicitante:			
Definición de Acciones			
Nº	Acción Propuesta	Responsable	Plazo
Detalle de Eficacia de la Acción:			
¿La acción fue implantada? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Fecha de Implantación:			
Datos de quien hizo la revisión:			
Seguimiento de la Acción			
Acción Ejecutada	Responsable	Fecha	Resultado
Observaciones:			

ANEXO F. PEC 1.3.3-ACCIONES PREVENTIVAS

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.3	
	ACCIONES PREVENTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/4

OBJETIVO:

Eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir la ocurrencia de las mismas.

ALCANCE:

Aplicable a todos los procesos que intervienen en la ejecución de las operaciones.

POLÍTICAS Y DEFINICIONES

Representante por la dirección: Supervisión de la implementación de las acciones tomadas para la mejora continua de MEGASECURITY.

Responsable de área: Dependiendo el área afectada directamente a la no conformidad potencial, deberá ejecutar el cumplimiento de las acciones tomadas para evitarla.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.3	
	ACCIONES PREVENTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 2/4

PROCEDIMIENTO

Inicio:

Revisar no conformidades potenciales y sus causas.- La coordinación de calidad bajo su responsabilidad debe revisar las no conformidades potenciales que se hayan presentado en las auditorías, quejas de los clientes o solicitudes de acción emitidas por el personal de MEGASECURITY.

Evaluar la necesidad de implementar acciones.- Se determina las acciones preventivas acordes y apropiadas para eliminar las no conformidades que podrían generarse.

Autorizar y registrar.- La coordinación de calidad conjuntamente con el representante por la dirección deben determinar el análisis de las causas que podrían ocasionar una no conformidad. Estos análisis pueden evidenciarse en el acta de reunión por la dirección o en el plan de mejoras.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.3	
	ACCIONES PREVENTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/4

Implantar acciones de seguimiento.- La coordinación de calidad será responsable del monitoreo de la implementación de las acciones preventivas que se acordaron conjuntamente con el representante por la dirección generando compromiso en cada uno de los departamentos responsables dentro de los procesos que intervienen en la realización del producto (prestación del servicio).

Revisar efectividad de las acciones tomadas.- Confirmar que la acciones preventivas que se tomaron fueron las más apropiadas y que son llevadas a cabo por las personas responsables de cada área que de manera directa o indirecta se ven afectadas en el proceso de eliminación de causas de no conformidades potenciales del sistema de gestión de calidad.

Eliminar no conformidad potencial.- La coordinación de calidad debe confirmar que la causa raíz ha sido eliminada de manera eficaz y eficiente, caso contrario, deberá evaluar la necesidad de implantar nuevas acciones preventivas o mejorar las antes planteadas y establecer observaciones de prórroga para dar cumplimiento a la eliminación de la no conformidad potencial presente.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.3	
	ACCIONES PREVENTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 4/4

Aprobación y Archivo.- Una vez aprobadas las acciones en los respectivos formatos, el representante por la dirección recibirá una copia del registro las acciones tomadas en coordinación por Calidad.

La coordinación de calidad será responsable deberá archivar cada una de las acciones preventivas con su respectivo soporte.

Fin.-

ANEXO G. PEC 1.3.4-ACCIONES CORRECTIVAS

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.4	
	ACCIONES CORRECTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/4

OBJETIVO:

Eliminar las causas de las no conformidades reales y evitar que éstas ocurran en el futuro.

ALCANCE:

Aplicable a todos los procesos que intervienen en la ejecución de las operaciones.

POLÍTICAS Y DEFINICIONES

Representante por la dirección: Supervisión de la implementación de las acciones tomadas para la mejora continua de MEGASECURITY.

Responsable de área: Dependiendo el área afectada directamente a la no conformidad deberá ejecutar el cumplimiento de las acciones tomadas para eliminar la no conformidad.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.4	
	ACCIONES CORRECTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 2/4

PROCEDIMIENTO

Inicio:

Revisar no conformidades.- La coordinación de calidad bajo su responsabilidad debe revisar las no conformidades que se hayan presentado en las auditorías o quejas de los clientes, por incumplimiento de alguna necesidad o expectativa que afecte al sistema de gestión de calidad de MEGASECURITY. Las mismas que serán presentadas en la reunión por la dirección.

Realizar análisis de causa.- La coordinación de calidad conjuntamente con el representante por la dirección debe determinar el análisis de las causas que ocasionaron la no conformidad. Estos análisis deben evidenciarse en el acta de reunión por la dirección.

Evaluar la necesidad de implementar acciones.- Se determina las acciones correctivas acordes y apropiadas para eliminar las no conformidades que se generaron.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.4	
	ACCIONES CORRECTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/4

Implantar acciones correctivas.- La coordinación de calidad será responsable del monitoreo de la implementación de las acciones correctivas que se acordó, conjuntamente con la dirección, generando compromiso en cada uno de los departamentos responsables.

Evaluar eficacia de acciones correctivas.- La coordinación de calidad debe evaluar la eficacia de las acciones correctivas implantadas, dependiendo lo acordado en la reunión por la dirección.

Revisar efectividad de acciones correctivas.- La coordinación de calidad debe medir el cumplimiento efectivo de la corrección de las no conformidades.

Eliminar causa de la acción.- Confirmar que la causa raíz que ocasionó la no conformidad ha sido eliminado eficazmente y en caso que no se haya podido eliminar en el tiempo máximo, se deberá evaluar la necesidad de implantar nuevas acciones correctivas o mejorar las antes planteadas. Además se debe establecer observaciones de prórroga para dar cumplimiento a la eliminación de la no conformidad.

	PROCEDIMIENTO ESTANDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: PEC-1.3.4	
	ACCIONES CORRECTIVAS	EDICIÓN: 01	Pág. 3/4

Registrar y elaborar informe.- la coordinación de calidad (como Auditor líder) debe registrar y elaborar el informe (REG 1.4.1-01) de la no conformidad si es por auditoria y llenar la solicitud de acción si no es resultado de auditoría, adjuntando los respaldos y sustentos necesarios para la evidencia del cierre de la misma.

Recibir y archivar informe.- El representante de la dirección debe recibir y firmar copias de los informes, mismo que serán presentados en las auditorías o revisiones posteriores.

Fin.-

ANEXO H. REG 1.1.1-03-INFORME DE MEDICIÓN DE OBJETIVOS

	REGISTRO	CÓDIGO: REG 1.1.1-03	
	INFORME DE MEDICIÓN DE OBJETIVOS	EDICIÓN: 01	Pág. 1/1

PROCESO:**MES:**

OBJETIVO:		FRECUENCIA:	
INDICADOR:		META:	
RESPONSABLE:		MEDICIÓN:	

ANÁLISIS:

	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHAS	RECURSOS	No. S.A.C.

ANEXO I. REG 1.1.1-06-MATRIZ DE INDICADORES

ÁREA: VENTAS		MATRIZ INDICADORES	CÓDIGO: REG 1.1.1-06	
			EDICIÓN: 01	Pág. 1/7

DATOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	MES DE RECOPIACION	RESPONSABLE	MEDICIONES												Comentarios
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Visitas a Cliente	Por contrato de servicio	>=1	Semestral	Julio/Diciembre	Gerente General	1						1						
*Revisión requisitos del cliente	# revisiones realizadas a los contratos con el Cliente	>= 1	Anual	Por cliente cuando se originen cambios	Gerente General	1												
Actualización de documentos publicitarios	# de revisiones realizadas a la publicidad	>= 1	Anual	Diciembre	Gerente General	1												

		MATRIZ INDICADORES	CÓDIGO: REG 1.1.1-06	
ÁREA:	CONTABILIDAD		EDICIÓN: 01	Pág. 5/7

DATOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	MES DE RECOPIACION	RESPONSABLE	MEDICIONES											Comentarios							
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12						
Presentación de Balance	Según lo solicita las entidades pertinentes	<=	Anual	Abril	Jefa de Contabilidad	100%																		
Declaración de Impuestos	Según lo solicita las entidades pertinentes	≤ de cada mes	Mensual	Todos	Jefa de Contabilidad			100	100	100	100	100												
Compras con solicitud previa autorizada	# de compras aprobadas por gerencia / # de compras realizadas	>=95 %	Semestral	Julio/Diciembre	Jefa de Contabilidad	100%																		

ANEXO J. DREF 1.2.2-08-PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: DREF 1.2.2-08	
		EDICIÓN: 01	Pág. 1/2

Objetivo de Calidad	Indicador	Metas	Actividades a Realizar	Responsable	Presupuesto	Recursos	Plazos /Frecuencia proyectados
1. Implementar y certificar un sistema de gestión de Calidad basado en los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2008 hasta Agosto 2013.	Involucramiento Total del Personal	Auditoria de seguimiento ISO 9001:2008	Contratación Equipo Consultor	Gerente General	\$ 0,00	Alta Dirección	desde mayo 2013
			Levantamiento de Información	Consultor		Computadoras, papelería, salas de reunión	desde mayo 2013
			Capacitación al Personal	Consultor			desde mayo 2013
			Revisión del SGC	Consultor			desde mayo 2013
2. Implantar al menos una acción de mejora cada seis meses a través de la actualización del sistema de gestión de Calidad, sus metas, indicadores y todo lo que afecte al funcionamiento del mismo.	Solicitudes de Mejoras presentadas y realizadas	>= 2	Evaluar en las reuniones por la Dirección posibles mejoras del Sistema	Coordinador Calidad	\$0,00	Papelería	Cuando se realice las reuniones por la dirección.
3. Capacitar Integralmente al menos el 90% del personal operativo y administrativo de MEGASECURITY cada tres meses, proyectando el desarrollo personal y un mejor desenvolvimiento profesional al brindar el servicio.	Resultado de evaluaciones de pruebas integrales	90%	Realizar evaluaciones del personal	Jefe de Recursos Humanos	\$0,00	Papelería, computadoras	cada 6 meses
			Programa de Capacitación Integral	Coordinador Calidad	\$0,00	Alta dirección, papelería, computadora	anual
			Preparación de material y certificados para cada capacitación	Jefe de Recursos Humanos		Papelería	cuando se realice la capacitación
4. Mantener el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.	Involucramiento Total del Personal	Auditoria de seguimiento ISO 9001:2008	Auditorías Internas de Calidad	Audidores Internos MEGASECURITY	\$0,00	Computadoras, papelería, impresoras	según planificación

	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: DREF 1.2.2-08	
		EDICIÓN: 01	Pág. 2/2

5. Entrenar físicamente al Personal Operativo cada seis meses	Resultado evaluaciones de Personal Operativo	Evaluaciones > = 80%	Planificación de pruebas físicas	Jefe de Operaciones	\$ 0,00	Papelería, computadora	cada 6 meses
			Realización de Pruebas Físicas	Jefe de Operaciones		Transporte, equipos	cada 6 meses
			Tabulación de Resultados	Coordinador Calidad	\$0,00	Papelería, computadora, impresora.	cada 6 meses
6. Realizar entrenamiento en polígono de tiro cada seis meses	Resultado evaluaciones de Personal Operativo	Evaluaciones > = 80%	Planificación de pruebas físicas	Jefe de Operaciones	\$ 0,00	Papelería, computadora	cada 6 meses
			Realización de Pruebas Físicas	Jefe de Operaciones		Transporte, equipos	cada 6 meses
			Tabulación de Resultados	Coordinador Calidad	\$0,00	Papelería, computadora, impresora.	cada 6 meses
7. Obtener al menos 80% en el puntaje de satisfacción en las encuestas realizadas al cliente	Posición Liderazgo en el Sector	> = 80%	Establecer un objetivo de calidad relacionado con la implementación del SGC ISO 9001	Coordinador Calidad	\$0,00	Computadora, internet	Durante la prestación del servicio
			Realizar encuestas de Satisfacción del Cliente	Coordinador Calidad		Computadora, internet, papelería, impresoras, transporte	Durante la prestación del servicio

ANEXO K. DREF 1.3.1-07- MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN LEGAL

	MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN LEGAL	CÓDIGO: DREF 1.3.1-07	
		EDICIÓN: 01	Pág. 1/2

ENTE REGULADOR	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	LEGISLACIÓN
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS	Escritura de Constitución de la Compañía	Una sola vez	Ley de Compañías del Ecuador
	Escritura de Aumento de Capital	Una sola vez	Ley de Compañías del Ecuador
	Certificado de Existencia Legal y Cumplimiento de Obligaciones otorgado por la Superintendencia de Cía.	Cuando sea necesario	Ley de Compañías del Ecuador
	Nómina de Accionistas y Aportaciones	Por Cambios.- Actualización	Ley de Compañías del Ecuador
	Presentación de Balances	Anual	Ley de Compañías del Ecuador
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES	Certificado de Uso de Frecuencia	Cuando sea necesario	Ley de Telecomunicaciones
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	Certificado de no tener cuentas cerradas	Cuando sea necesario	Ley de la Superintendencia de Bancos
	Certificado de central de riesgo	Cuando sea necesario	Ley de la Superintendencia de Bancos
	Certificado Bancario (Solicitado al Banco donde se mantiene la Cuenta de la Compañía)	Cuando sea necesario	Ley de la Superintendencia de Bancos
REGISTRO MERCANTIL	Nombramiento del Presidente de la Compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil	Cada 5 años	Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos
	Nombramiento del Gerente General de la Compañía, debidamente inscrito en el Registro Mercantil	Cada 5 años	Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos
	Inscripción de la lista de Socios en el Registro Mercantil en donde se indique la cuantía de las aportaciones.	Por Cambios.- Actualización	Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	Registro Único de Contribuyentes (RUC)	Por cambios.- Actualización	Reglamento a la ley del Registro Único de Contribuyentes
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	Cédula de Inscripción Patronal de la Compañía (No. Patronal)	Una sola vez	Ley de Seguridad Social Artículo 10 Registro Oficial Nº 128
	Certificado de estar al día con las Obligaciones Patronales	Cuando sea necesario	Ley de Seguridad Social
	Certificado de no constar como actor o demandado en la Procuraduría General del IESS	Cuando sea necesario	Ley de Seguridad Social

	MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN LEGAL	CÓDIGO: DREF 1.3.1-07	
		EDICIÓN: 01	Pág. 2/2

ENTE REGULADOR	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	LEGISLACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE TRABAJO DEL LITORAL	Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía	Una sola vez	Art. 64 del Código de Trabajo
	Autorización para realizar Actividades Complementarias de Seguridad y Vigilancia	Cada 5 años	Reglamento para la aplicación del mandato constituyente número 8 que suprime la tercerización de servicios complementarios, la intermediación laboral y la contratación por horas.
	Reglamento Interno de Seguridad e Higiene	Anual	Art. 93 del Código de Trabajo
	Presentación de Formularios de Pagos de Beneficios Sociales	Anual	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Acuerdo Ministerial 213/02
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE MACHALA	Certificado de Seguridad Otorgado por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Machala	Anual	Leyes y Reglamento municipales
M.I. MUNICIPALIDAD DE MACHALA	Pago de Impuestos de Tasa de 1.5 x Mil (Activos Totales)	Anual	Leyes y Reglamento municipales
	Patente Anual Municipal de MEGASECURITY actualizada	Anual	Leyes y Reglamento municipales
	Tasa de Habilitación y Control de MEGASECURITY actualizada	Anual	Leyes y Reglamento municipales
	Certificado de Uso del Suelo de MEGASECURITY actualizado	Anual	Leyes y Reglamento municipales
	Certificado de no adeudar a la Municipalidad de Machala	Cuando sea necesario	Leyes y Reglamento municipales
	Impuesto Predial Urbanos y Adicionales de MEGASECURITY actualizado	Anual	Leyes y Reglamento municipales
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ORGANIZACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA	Autorización de uso chalecos y uniformes	Cada 3 años	Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada 17-07-08 Decreto No. 1181
CONTROL NACIONAL DE ARMAS	Autorización de tenencia de armas	Cada 2 años	Reglamento a la Ley de vigilancia y seguridad privada 17-07-08 Decreto No. 1181

BIBLIOGRAFÍA

- [1] “Manual de Calidad ISO 9000”, 1999
- [2] Artículo, Calidad, <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>, 2008
- [3] “Manual de Calidad ISO 9000”, 1999
- [4] Iván José Turmero Astro, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), <http://www.monografias.com/trabajos96/sistema-gestion-calidad-sgc/sistema-gestion-calidad-sgc.shtml>, 2013
- [5] Norma ISO 9000:2005, 2005
http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- [6] Iván José Turmero Astro, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), <http://www.monografias.com/trabajos96/sistema-gestion-calidad-sgc/sistema-gestion-calidad-sgc.shtml>, 2013
- [7] Norma ISO 9001:2008, 2008
http://www.implementacionsig.com/documentos/iso_9001/ISO%209001-2008.pdf