

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS

DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS

PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

“MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD”

TEMA:

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE
CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

AUTOR:

ING. STEPHANIE ALEJANDRA LOPEZ COLOMA

Guayaquil – Ecuador

2016

DEDICATORIA

A mi madre, Dra. María Dolores Coloma Pazmiño, por ser mujer transparente, madre y mejor amiga, eres la luz de mi camino, que sus bendiciones siempre me acompañen y mi mayor ejemplo a seguir.

A mi padre y amigo, Ab. Freddy López Parrales, por apoyarme en todas mis fases de estudio, darme la motivación para culminarlos y seguir adelante.

A mi esposo, Ing. Andrés Figueroa Chóez, por el respaldo, amor y compañía en cada día, permiten que nuestra visión se mantenga firme y podamos ser ejemplo de padres.

A mis hijos, Doménica Alejandra y Xavier André, quienes son mis motores de vida y superación, por ustedes esto y mucho más.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme puesto en mi camino la posibilidad de cursar una maestría y culminarla.

A mi familia por el apoyo incondicional en la ejecución de este trabajo.

Al Ing. César Mancheno, mi maestro, director, tutor y guía en la ejecución de este proyecto de graduación, le agradezco por su tiempo y el apoyo que he recibido para poder elaborar este proyecto, gracias infinitas por siempre encontrarse disponible.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, me corresponde exclusivamente; el patrimonio intelectual del mismo, corresponde exclusivamente a la **Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, Departamento de Matemáticas** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Sandra García Bustos, Ph. D.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



César Mancheno Román, MBA
DIRECTOR DEL PROYECTO



Solange Cevallos Quimí, MBA
VOCAL PRINCIPAL DEL TRIBUNAL

AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

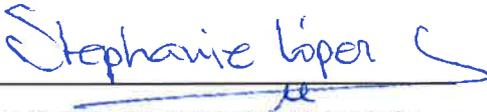

Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Página
CAPÍTULO I. MARCO TEORICO	1
1.1 Consultores Ambientales	1
1.2 Calidad	2
1.3 Norma ISO 9000	3
1.4 Norma ISO 9001:2008	4
1.5 Enfoque Basado en Procesos	5
1.6 Beneficios de los Sistemas de Gestión de Calidad	9
CAPÍTULO II. ANALISIS DE LA SITUACION ORGANIZACIONAL	11
2.1 Descripción del Área de Estudio	11
2.2 Autoevaluación con la Norma ISO 9001:2008	12
2.3 Definición de la Estructura Organizacional	17
2.3.1 Análisis FODA	18
CAPÍTULO III. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	22
3.1 Enfoque basado en Procesos	22
3.1.1 Mapa de Procesos	22
3.1.2 Diagrama de Flujo	24
3.1.3 Fichas de Caracterización de Procesos	28
3.2 Procedimientos	31
3.3 Manual de Calidad	31
3.4 Política de Calidad	32
3.5 Objetivos de Calidad	33

CAPÍTULO IV.	INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	35
4.1	Propuesta de indicadores del Sistema Gestión de Calidad	35
4.1.1	Indicadores de Gestión	36
4.1.1.1	Evaluación de la Satisfacción del Cliente.....	36
4.1.1.1.1	Análisis de los Resultados de la Satisfacción del Cliente.....	39
4.1.1.2	Evaluación de las Competencias del Personal Técnico	44
4.1.1.2.1	Análisis de los Resultados Competencia del Personal Técnico	46
4.1.1.3	Evaluación del Plan anual de Capacitación	46
4.1.1.3.1	Análisis de los Resultados de la Evaluación de la Ejecución del Plan Anual de Capacitaciones	47
4.1.1.4	Planificación de los Proyectos	48
4.1.1.4.1	Evaluación y Análisis de la Planificación de Los Proyectos.....	49
4.1.2	Resumen de Resultados	53
CAPÍTULO V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1	Conclusiones	55
5.2	Recomendaciones.....	57
CAPÍTULO VI.	BIBLIOGRAFIA.....	59
CAPÍTULO VII.	ANEXOS	61

INDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico No. 1- 1: Ciclo de mejora Continua de la Organización con el Enfoque Basado en Procesos.....	6
Gráfico No. 1- 2: Ciclo de mejora Continua PHVA.....	7
Gráfico No. 2- 1: Brechas de Autodiagnóstico de la Norma ISO 9001:2008	16
Gráfico No. 2- 2: Organigrama de la Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.	17
Gráfico No. 3- 1: Mapa de Procesos	24
Gráfico No. 3- 2: Diagrama de Flujo de los Procesos Evidenciados Antes de la Mejora.	25
Gráfico No. 3- 3: Diagrama de Flujo de los Procesos Evidenciados Mejorado.....	27
Gráfico No. 4- 1: Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	36
Gráfico No. 4- 2: Tópico 1. Planificación y Organización del Proyecto.....	40
Gráfico No. 4- 3: Tópico 2. Atención y disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental.....	41
Gráfico No. 4- 4: Tópico 3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor.....	42
Gráfico No. 4- 5: Tópico 4. Resultados del Proyecto Ejecutado	42
Gráfico No. 4- 6: Tópico 5. Valoración global del Satisfacción Global de la Consultoría	43
Gráfico No. 4- 8: Desempeño del Plan de Capacitaciones 2015 - 2016	48
Gráfico No. 4- 9: Planificación de Proyectos 2015 - 2016	52
Gráfico No. 4- 10: Índice de Cumplimiento de Planificación de los Proyectos	52

INDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla No. 2- 1: Diseño Focus Group	12
Tabla No. 2- 2: Escala de Evaluación.....	13
Tabla No. 2- 3: Autodiagnóstico de la Consultora Ambiental	15
Tabla No. 2- 4: Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.....	19
Tabla No. 2- 5: Reuniones Grupales - Análisis FODA.....	20
Tabla No. 2- 6: Estrategias del Análisis FODA	21
Tabla No. 3- 1: Ficha de Caracterización de Proceso Gerencial /Responsabilidad de Alta Dirección	29
Tabla No. 3- 1: Ficha de Caracterización de Proceso Gestión Técnica - Desarrollo de Proyectos	30
Tabla No. 3- 3: Política de Calidad	33
Tabla No. 4- 1: Escala Likert Utilizada para la Medición para la Encuesta de Satisfacción del Cliente	38
Tabla No. 4- 2: Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.....	39
Tabla No. 4- 3: Esquema de Medición de Competencias del Personal Técnico	45
Tabla No. 4- 4: Competencias del Personal Técnico.....	46
Tabla No. 4- 5: Desempeño Anual del Ejecución del PAC.....	47
Tabla No. 4- 6: Proyectos Contratados 2015 - 2016.....	50
Tabla No. 4- 7: Resumen de Indicadores de Desempeño 2015 - 2016.....	54

ABREVIATURAS

COOATAD: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

DIA: Declaración de Impactos Ambientales

EA: Estudios Ambientales

EIA: Estudio de Impacto Ambiental

FA: Ficha Ambiental

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

ISA: International Federation of the National Standardization Associations

ISO: International Organization for Standardization

MAE: Ministerio del Ambiente

NTE: Norma Técnica Ecuatoriana

PAC: Plan anual de Capacitación

PMA: Plan de Manejo Ambiental

PYME: Pequeña y mediana empresa

RA: Registro Ambiental

RRHH: Recursos Humanos

R.O.: Registro Oficial

SAE: Servicio de Acreditación Ecuatoriana

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

TULSMA: Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Medio Ambiente

OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales del, Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Servicios de Consultoría Ambiental de la organización “López y Asociados S.A.”, basado en la norma ISO 9001:2008, es el siguiente:

- Analizar las actividades operativas y administrativas del área de Estudios Ambientales de la Consultora “López y Asociados S.A.”, con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos y potencializar los resultados en la entrega de los productos adquiridos por la prestación de los servicios contratados y de esta forma cumplir con las expectativas de los clientes, a través del diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en los principios y requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Los siguientes objetivos específicos se prevén cumplir con el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Servicios de Consultoría Ambiental de la organización “López y Asociados S.A.”, basado en la norma ISO 9001:2008:

1. Instaurar las condiciones necesarias para que la organización sea reconocida y calificada como un proveedor confiable de servicios de consultoría ambiental.
2. Mejorar la calidad de la prestación del servicio de consultoría ambiental para ampliar la cartera de clientes.
3. Involucrar y comprometer a los miembros de la Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, para cumplir los requisitos expuestos en la Norma Iso9001:2008 y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

INTRODUCCION

Las organizaciones que ofrecen servicios de consultoría ambiental, debido a su amplio campo de acción y aumento del entorno competitivo, han requerido ejecutar o direccionar sus esfuerzos en el desarrollo de estrategias competitivas, para incorporar en sus procesos criterios de calidad, teniendo como finalidad la satisfacción del cliente.

En vista de que nivel nacional se encuentran certificadas como Consultores Ambientales 95 empresas con el Ministerio del Ambiente (MAE, 2015), y en relación al creciente desarrollo de la legislación ambiental de forma sectorial, distrital y nacional, aplicable a las diferentes actividades productivas tales como hidrocarburos, minería y oceanografía, y siendo este campo de trabajo un océano azul, la Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, requiere expandir sus servicios ingresando a este tipo de mercados, en donde un requisito primordial de los proponentes u operadores de estos negocios, es mantener un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

El presente proyecto, se considera como una base de diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad para una empresa consultora ambiental, el cual permitirá a la organización mejorar sus índices de satisfacción al cliente, mantenerse dentro del negocio competitivo y que esto sea resultado de mayores ingresos.

ANTECEDENTES

La gestión de calidad fundamentada en la Norma ISO 9001:2008 (ISO I. O., ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, 2008), permite que se defina de forma simplificada el esquema organizacional de una empresa, para que esta tenga como

finalidad un bien o servicio que cumpla con los objetivos o requisitos planteados tanto por el cliente, como legales y reglamentarios aplicables.

A nivel mundial se ha otorgado alrededor de 1'129.446 certificaciones (ISO I. O., 2013) en 187 países, en Ecuador se han obtenido 1369 certificados (ISO, 2013) los cuales corresponden únicamente al 0,12% a nivel mundial. Es notable exponer que estos certificados obtenidos a nivel nacional en su gran mayoría corresponden a empresas de manufactura, mientras que el 0,22% de las empresas certificadas (SAE, 2015), son organizaciones dedicadas a la entrega de Servicios de Consultoría Ambiental, no obstante dos de estas empresas tienen actualmente su certificado suspendido por falta de control en sus procesos. Cabe recalcar que las consultoras ambientales certificadas o avaladas por el Ministerio del Ambiente (R.O. 198, 2010) son catalogadas como una PYME.

A nivel nacional en el transcurso del tiempo se ha reglamentado la gestión sustentable de procesos industriales tanto a gran como a pequeña escala, obligando que se inicien procesos de Regularización Ambiental acorde a los impactos ambientales identificados, analizados y evaluados; estas actividades son ejecutadas por consultores ambientales quienes para realizar el servicio de consultoría o asesoría requerido, conforman un grupo multidisciplinario de técnicos con experiencia en gestión ambiental a nivel nacional como internacional y en proyectos de amplio espectro.

Dentro de los servicios que normalmente se prestan dentro una Consultora Ambiental, se encuentra los requeridos por la Autoridad Ambiental de Cumplimiento, según la jurisdicción de ubicación del proyecto (R.O. 303, 2010), estos deben ser ejecutados bajo estándares nacionales e internacionales y bajo el cumplimiento de la normativa ambiental nacional vigente (R.O. 316, 2015), así como los fines de asesoría ambiental.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La aplicación de la Norma ISO9001:2008 para cualquier organización competitiva, se tornó necesaria en el transcurso del tiempo, por lo cual a nivel nacional debería ser obligatoria para las pequeñas y medianas empresas, más aún la no aplicación de esta norma, se basa en el desconocimiento de las bondades que ella ofrece para la mejora continua de las organizaciones.

Actualmente la alta competencia del entorno en el que se encuentran los servicios de consultoría ambiental, ya sea por la continua actualización de la legislación nacional en términos de cuidado del medio ambiente, así como por sustentabilidad de las actividades empresariales, y los principios expuestos en el Plan Nacional del Buen Vivir, da como resultado una alta demanda de los servicios de consultoría ambiental. La Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, resuelve que es necesario de Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, que mejore las capacidades de suministrar productos o servicios acorde a los requerimientos legales y de sus clientes, de la misma manera que mejorar el desempeño de sus trabajadores y solucionar las falencias previamente identificadas tales como:

1. Baja organización documental en la empresa, que afecta el desarrollo de sus actividades operativas y administrativas, así como la satisfacción del cliente y la orientación gerencial requerida.
2. No se emplean indicadores de control, menos de productividad, que permitan medir y mejorar las actividades de su área de Estudios Ambientales.
3. Los estudios ambientales, auditorías, informes, etc., que se entregan a los clientes no cumplen con un formato base o estandarizado.
4. No se cuenta con actividades de mejora continua de procesos.
5. Ineficaz control en los procesos

6. Al igual que la necesidad de expandir los servicios de la empresa “López y Asociados S.A.”, en proyectos de actividades específicas, tales como operaciones de hidrocarburos, gestión de desechos peligrosos, operaciones mineras y estudios oceanográficos.

ALCANCE

El alcance del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Servicios de Consultoría Ambiental, basado en la norma ISO 9001:2008, en la organización “López y Asociados S.A.”, ubicada en la ciudad de Guayaquil, comprende a las actividades operativas y administrativas en el área de Estudios Ambientales.

METODOLOGÍA PROPUESTA

La metodología que se empleará para poder realizar el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Servicios de Consultoría Ambiental de la empresa “López y Asociados S.A.”, basado en la norma ISO 9001:2008, es de tipo Investigativa cualitativa complementada con la investigación cuantitativa, además se emplearán diversas herramientas de diagnóstico para obtener el análisis real de la situación organizacional, procurando que estas herramientas sean útiles para la organización en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La metodología de la investigación a ejecutar se muestra de la siguiente forma:

- **Tipo de Investigación:**

Investigativa Cualitativa, debido a que se sustenta en la revisión de los documentos que emplea la organización y su concordancia con la Norma

ISO9001:2008, con la finalidad de obtener una línea base se la situación actual de la organización.

Investigativa Cuantitativa, debido a se procede con la ejecución de encuestas en una población determinada.

- **Diseño de la Investigación:**

Se basa en la caracterización de los procesos de la organización mediante revisión documental de los procesos e investigaciones de campo.

- **Población:** Para la evaluación del contexto de la organización se utilizó la siguiente población:

- **Aspectos internos (procesos):** mediante la investigación cualitativa, se realizó: Análisis FODA, Brainstorming, focus group, se consideró a los miembros de la Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”
- **Aspectos Externos (clientes):** mediante la investigación cuantitativa, se realizó: medición del índice de satisfacción del cliente, se consideraron los clientes cuyos contratos de prestación de servicios finalizaron.

- **Muestra:**

- **Aspectos Internos:** la muestra utilizada para la investigación cualitativa, se compone por los miembros del área de Estudios Ambientales de la consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, que corresponde al 50% de la población.
- **Aspectos Externos:** para la evaluación de este aspecto se ejecutó un censo para la investigación cuantitativa, el cual se compone por el 100% de los clientes que finalizaron los contratos en el período 2015 – 2016.

- **Instrumentos de Recolección de datos:**
 - Realización de entrevistas al personal de la organización y observación directa de la ejecución de las labores, para con esto obtener la información detallada sobre las actividades ejecutadas y el sistema documental.
 - Determinar causas y efectos de los problemas para lo cual se utilizará la metodología de Brainstorming, al igual que los resultados de las encuestas a ejecutarse, esto permitirá elaborar programas estratégicos para la mejora de los resultados.

Para estructurar el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se han previsto las siguientes fases:

- **Fases de Planeación:** en esta etapa se definirán estrategias, por medio de análisis FODA, y por medio de Diagramas Gantt se ejecutará la planificación para la ejecución del diseño del SGC.
- **Fases Desarrollo y Evaluación:** durante esta fase se ejecutarán focus group y entrevistas con los miembros de la organización y permitirá evaluar las diversas formas de elaboración de los documentos, indicadores y registros requeridos.

CAPÍTULO I. MARCO TEORICO

El presente capítulo cumple con manifestar los conceptos básicos en los cuales se enmarca la realización del presente proyecto, dentro de los cuales se mantiene la referencia con la información obtenida de la investigación realizada.

Existe una creciente orientación de las organizaciones hacia el mejoramiento continuo a través del diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad con base en la familia de las normas ISO 9000; sin embargo en relación a los servicios de consultoría ambiental en el Ecuador es muy bajo el índice de empresas consultoras certificadas, siendo la empresa CONSULAMBIENTE CIA. LTDA., la única empresa con certificación ISO 9001:2008 a nivel nacional vigente (SAE, 2015), por lo antes mencionado esto respalda la ejecución de este proyecto de graduación.

En la actualidad, la empresa consultora ambiental en donde se desarrolla el proyecto de graduación, no cuenta con la documentación que satisfaga la implementación del sistema de gestión de calidad, no obstante la cultura organizativa y la motivación del personal que en ella labora, se considera que es un pilar fundamental para poder desarrollar el presente proyecto.

1.1 Consultores Ambientales

Los consultores ambientales a nivel nacional, lo conforman personas naturales o jurídicas que brindan servicios para el mejoramiento de empresas públicas o privadas, estos son certificados o avalados por la Autoridad Ambiental Nacional, Ministerio del Ambiente

(MAE), quienes les confieren un certificado para poder brindar el servicio de consultoría ambiental a nivel nacional.

A la actualidad existe una ventaja competitiva para los consultores ambientales que deciden certificarse con la norma ISO 9001:2008, debido a que el gobierno ecuatoriano a través del Sistema Nacional de Compras, permite el acceso a proveedores para participar en concursos públicos para la adjudicación de contratos o licitaciones (Constituyente, 2008), este mecanismo de calificación y adjudicación obliga a que la empresa privada cumpla con políticas de ámbito global, tales como la certificación con la norma ISO 9001:2008, esta certificación otorga mayor puntuación a las empresas consultoras, de forma que crea un mercado competitivo para la obtención de contratos.

1.2 Calidad

La ISO 9000 define a la calidad, cuando una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultados comportamientos, actitudes, actividades y presos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes; la calidad está determinada por la capacidad de una organización en satisfacer a los clientes. (ISO I. O., ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario, 2015)

Tomando el concepto de calidad expuesto por ISO, el cual se fundamenta en términos de cumplimiento de especificaciones del bien o servicio en referencia a lo solicitado por el cliente y las autoridades ambientales, siendo el resultado final la medición de la satisfacción del cliente el mejor referente en términos de la medición de la calidad de la prestación de servicios.

Con lo antes mencionado las empresas en la actualidad pretenden ser competitivas en un mercado muy exigente, motivos por los cuales requieren la ejecución de cambios en la organización, implementar estrategias de mejoramiento continuo y alcanzar calidad total de sus procesos.

Más aun el concepto de Control de Calidad Total, emitido por vez primera por Armand Feigenbaum en 1956, partía del principio que la calidad es trabajo de todos los que intervienen en el proceso, y que las actividades productivas, de diseño y el control del producto final deberían intervenir los diferentes departamentos de una empresa. (Feigenbaum, 1994), por lo tanto el uso de herramientas dinámicas para la gestión actual de los Sistemas de Calidad son aquellas que intervienen todos los miembros de la organización, dentro de estas se encuentra la llamada “La Teoría Círculos de Calidad”, aportado por el Dr. Kaoru Ishikawa, en donde la participación es voluntaria, activa, y gira en torno al líder del grupo, en donde la formación y el trabajo en un proyecto se deben ejecutar a costa del tiempo de la empresa. (Dzul López, 2009)

1.3 Norma ISO 9000

La Norma ISO 9000, la conforma una familia de normas empleadas para la gestión de la calidad, estas han sido expedidas por la Organización Internacional de Normalización ISO.

Por la versatilidad de estas normas, pueden ser aplicadas en cualquier tipo de organización o actividad, sea esta de entrega de bienes o de servicios.

La necesidad de implementar actividades operativas y sistemáticas a nivel militar, tanto en la adquisición de los equipos y herramientas de guerra como la reparación y mantenimiento de los mismos, se convirtió en el hito en el cual se remonta la historia de

la creación de las normas de estandarización de criterios y especificaciones, por lo cual en 1947 la International Federation of the National Standardization Associations (ISA), fue sustituido por ISO International Organization for Standardization, ISO, localizado en Ginebra, la familia de las Normas ISO 9000 se remonta a los años de 1987, tomando como base de su edición la norma británica BS 5750 de 1987. (Wikipedia, 2016)

La familia de las normas ISO 9000 a la actualidad, la conforman:

- ISO 9001:2015, la cual cita los requisitos y el manejo del Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9000:2015, norma que determina los conceptos, lenguaje y lineamientos de la norma a ISO 9001.
- ISO 9004:2015, se focaliza en la mejora de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 19011:2011, norma que determina las directrices para la ejecución de auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad.

Cabe denotar que la norma ISO 9001:2015, fue actualizada recientemente y la recertificación para las organizaciones que a la actualidad mantienen el certificado ISO 9001:2008 vence en Septiembre del 2018, mientras que para la ejecución del presente proyecto, se citó la norma ISO 9001:2008 por ser la vigente en las fases de investigación y desarrollo del proyecto.

1.4 Norma ISO 9001:2008

La ISO9001:2008 entro en vigencia en noviembre del 2008, esta edición anulaba y sustituía a la tercera edición, ISO 9001:2000.

Las modificaciones expuestas en la norma del 2008, tienen como finalidad mejorar la relación y compatibilidad de la norma con la 14001:2004.

La norma ISO 9001:2008, determina los requisitos que deben cumplir las organizaciones para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, por el diseño genérico de la misma emite criterios adaptables, flexibles y con mayor énfasis en la comprensión de las diversas organizaciones en términos de necesidades y características. (ISO I. O., 2008)

Las directrices de la norma, se fundamenta en los ocho principios de gestión de la calidad enunciados en la norma ISO 9000 e ISO 9004. (ISO I. O., ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, 2008).

1.5 Enfoque Basado en Procesos

El modelo que propone y promueve la norma ISO 9001:2008, se sustenta en el enfoque basado en procesos con la finalidad de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y correlacionar este enfoque en resultados satisfactorios del cliente.

Con lo antes mencionado se prevé que los efectos de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, en conjunto con las actividades ejecutadas y los recursos utilizados, estos se vean reflejados en los resultados o productos finales obtenidos, teniendo en sí procesos con calidad. Cabe denotar que esto representa el índice de calidad de los bienes o servicios, sea de forma tangible o intangible.

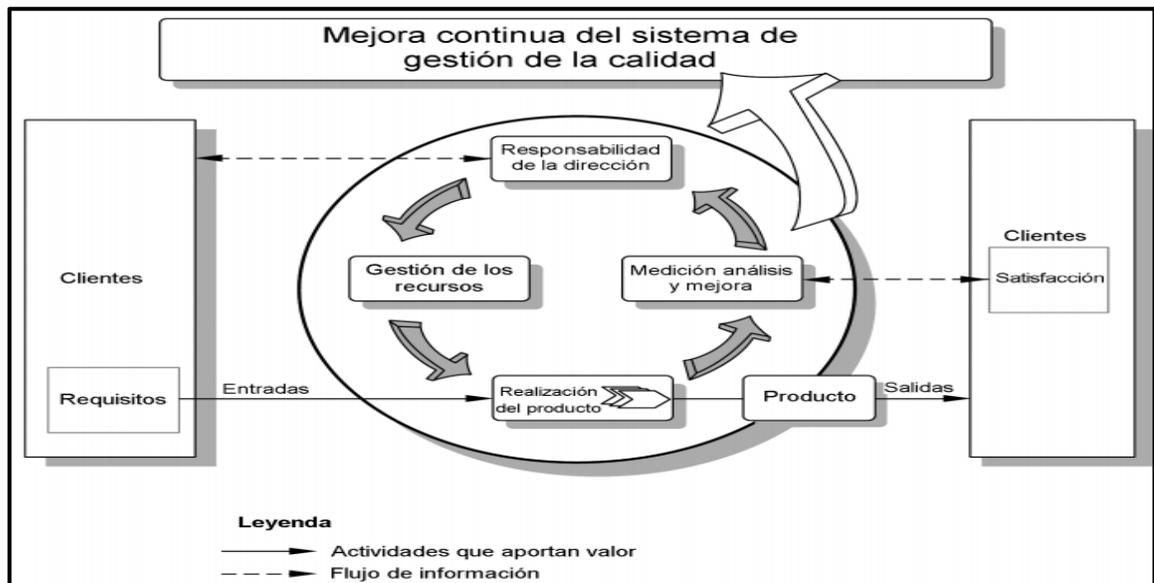


Gráfico No. 1- 1: Ciclo de mejora Continua de la Organización con el Enfoque Basado en Procesos

Fuente: ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

Autor: International Organization Standardization ISO.

Este enfoque permite que dentro de la organización se mantenga un criterio de mejora continua, demostrando la necesidad del trabajo en equipo y el input del sistema sea primordialmente los requisitos del cliente.

Para la consecución de un producto es necesario ejecutar las diferentes actividades de mejora continua en la cadena de valor de la organización, así como los aportes de las actividades de apoyo.

Al implementar un ciclo de mejora continua o “PHVA - Planificar, Hacer, Verificar, Actuar” basado en las ideas de Taylor-Shewart, y que Ishikawa por último lo modificó, es un esquema básico de seis pasos para el control y mejora continua de la calidad, el cual puede ser implementado en cualquier proceso de las organizaciones.

El círculo de mejora continua forma parte del control total de Calidad o TQM, conocido por sus siglas en inglés, y se encuentra incluido en la Norma ISO 9000.

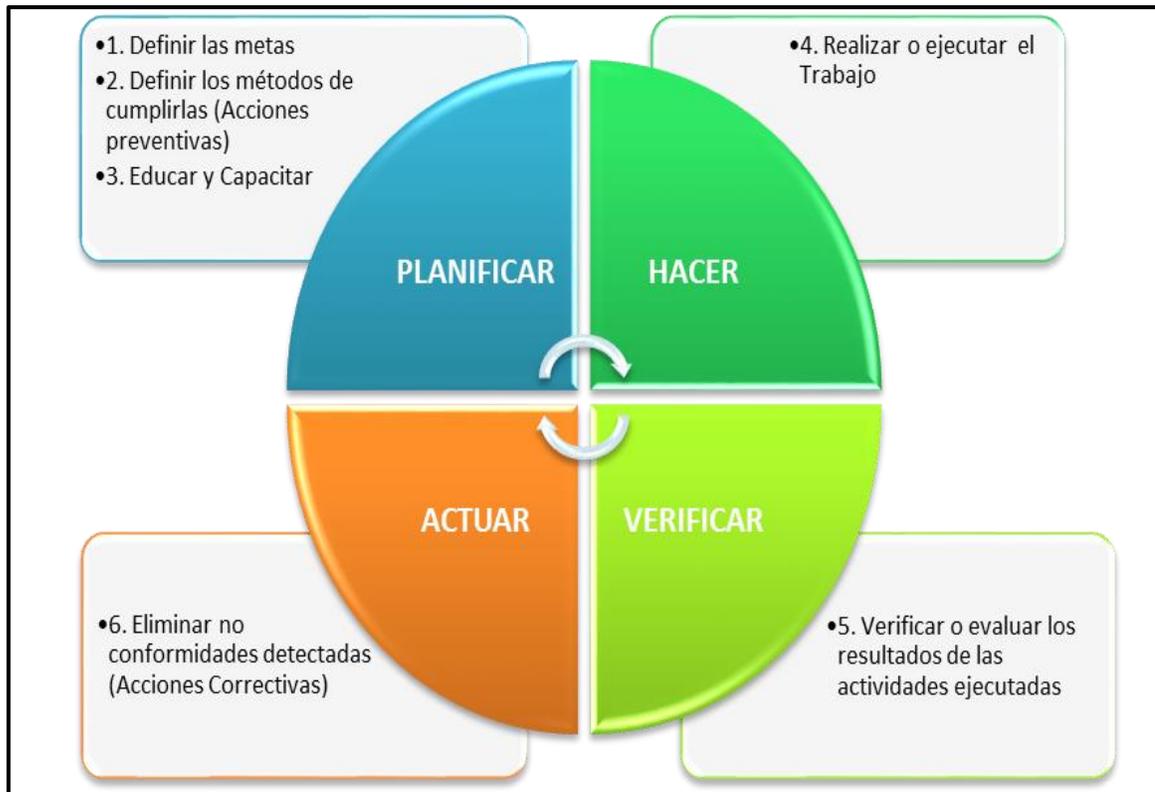


Gráfico No. 1- 2: Ciclo de mejora Continua PHVA

Fuente: (Humberto, 1997), *Calidad Total y Productividad*, México

Autor: Humberto Gutiérrez Pulido

Elaboración: Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

Dentro de las actividades expuestas en el círculo PHVA, se puede denotar las siguientes actividades medulares para el cumplimiento de cada una de las etapas:

Planificar

Mediante este proceso la organización, a través de la dirección debe definir las actividades a ejecutar, la toma de decisiones con referencia en la política de la empresa, establecer los

objetivos claves y elegir la estrategia adecuada para la empresa analizando los factores internos y externos, por lo cual se debe ejecutar por lo menos las siguientes actividades.

1. Identificar productos y clientes
2. Identificar los requerimientos de los clientes
3. Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones
4. Identificar los pasos claves del proceso
5. Identificar y seleccionar los parámetros de medición
6. Determinar la capacidad del proceso por medio de indicadores
7. Identificar medios de comparación

Hacer

En este proceso es necesario establecer la estructura organizativa, definiendo procedimientos, responsables y controles, que permitan generar mejora en los procesos, así como las siguientes actividades:

1. Identificar oportunidades de mejora
2. Desarrollo del plan propuesto
3. Implementar mejoras en el proceso (controles, procedimientos, registros)

Verificar

El proceso de verificación permite demostrar la capacidad de la organización para alcanzar los resultados planificados, dentro de este proceso es de gran utilidad establecer los indicadores de gestión que permitirán medir los resultados obtenidos de los objetivos planteados.

Dentro de esta fase se implementa un sistema de evaluación periódica del Sistema de Gestión de Calidad y el conjunto de elementos que lo integran.

1. Evaluar la eficacia y la efectividad

Actuar

Dentro de esta fase, se prevé la implementación de las acciones correctivas como medio de mejora continua, de igual forma busca fortalecer los procedimientos y controles para que los problemas o falencias identificadas no sean recurrentes en la organización.

1. Generar la acción correctiva
2. Institucionalizar la mejora obtenida de la acción correctiva.

1.6 Beneficios de los Sistemas de Gestión de Calidad

Los sistemas de gestión de calidad, otorgan y garantizan en las organizaciones un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento al personal que conforma la organización, en los diferentes niveles.

Adicionalmente permite implementar la cultura de mejoramiento continuo en las actividades diarias del personal, y de igual forma adaptarse a los cambios que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad requiere.

El sistema de gestión de calidad, como herramienta de gestión, ayuda a minorar los costos por fallos internos en los procesos o entre la itinerancias de ellos, por lo cual se genera mejora en los requisitos reglamentarios pertinentes. Así como también promueve la imagen de la organización, debido a las actividades de mejora enfocado hacia el cliente y la orientación de mejora continua de los procesos, de esta forma se refleja en mayor confianza a la entrega del bien o servicio.

El diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, permite realizar la planeación estratégica de las organizaciones y dirigir la empresa por medio de objetivos y

el resultado de los mismos, así como mejorar la evidencia objetiva en actividades de obligación civil.

CAPÍTULO II. ANALISIS DE LA SITUACION ORGANIZACIONAL

En este capítulo, se muestra la ejecución del análisis de la situación actual de la organización, realizado mediante la utilización de herramientas cualitativas, estas permiten obtener el nivel de desempeño de la organización para con la norma aplicable, y de igual forma identificar los puntos claves para mejorar.

2.1 Descripción del Área de Estudio

La Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A., es una empresa ecuatoriana con sede en la ciudad de Guayaquil, su objetivo principal es ofrecer servicios de consultoría ambiental a empresas privadas y públicas, de forma oportuna y eficaz.

La Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, ofrece a sus clientes soluciones integrales de gestión ambiental, las cuales garanticen el cumplimiento de la Legislación Ambiental vigente a nivel nacional.

Para la consecución de sus resultados, la empresa cuenta con personal altamente capacitado y calificado, con amplia experiencia en materia ambiental aplicable para diversas áreas, lo cual permite que el equipo técnico sea confiable y eficaz.

La Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, brinda los siguientes servicios:

- Estudios de Impacto Ambiental
- Auditorías Ambientales
- Supervisión de implementación de Planes de Manejo Ambientales
- Registros de Generadores de Desechos Peligrosos
- Elaboración de Informes de Cumplimiento Ambiental
- Informes para la Gestión de Desechos Peligrosos

2.2 Autoevaluación con la Norma ISO 9001:2008

Con referencia a la norma ISO 9001:2008, se ejecutó la autoevaluación de conformidad con las obligaciones dispuestos en ella, de forma que podremos obtener el desempeño o conformidad de la organización con respecto al estándar internacional.

Para obtener un resultado real de esta autoevaluación, se ejecutaron tres “focus group” con los miembros de la organización baso el siguiente diseño:

	FOCUS GROUP #1			FOCUS GROUP #2		FOCUS GROUP #3			
PROCESOS	Estudios Ambientales			Administrativo - Financiero		Gerencial			
NÚMERO PERSONAS	10			7		5			
MODERADORES	Autor del proyecto - Director Técnico			Autor del proyecto - Jefe Administrativo Financiero		Autor del proyecto - Director Operaciones			
TIEMPO DE EJECUCION	2 horas			2 horas		2 horas			
OBJETIVOS	Analizar los procesos a su cargo en referencia a la norma ISO 9001:2008, e identificar las oportunidades de mejora. Así como evaluar en una escala determinada el estado de la organización para con la norma.								
EJES DE ANALISIS	Desarrollo de Proyectos			Recursos		Compromiso y mejora			
CLAUSULAS	4.2.3	7.2.3	7.4.1	6	7.4.3	1	5.2	5.6.1	8.2.4
	4.2.4	7.3	7.4.2	6.1	8.2.1	2	5.3	5.6.2	8.3
	5.3	7.3.1	7.4.3	6.2	9	3	5.4	5.6.3	8.4
	5.4	7.3.2	7.5	6.2.1	9.1	4	5.4.1	6	8.5
	5.4.1	7.3.3	7.5.1	6.2.2	9.2	4.1	5.4.2	8	8.5.1
	7	7.3.4	7.5.2	6,3	9.3	4.2	5.5	8,1	8.5.2
	7.1	7.3.5	7.5.3	6.4	9.4	4.2.1	5.5.1	8.2	8.5.3
	7.2	7.3.6	7.5.4	7.4	9.5	4.2.2	5.5.2	8.2.1	
	7.2.1	7.3.7	7.5.6	7.4.1		5	5.5.3	8.2.2	
	7.2.2	7.4	7.6	7.4.2		5.1	5.6	8.2.3	

Tabla No. 2- 1: Diseño Focus Group

Fuente: Stephanie López Coloma

Autor: Stephanie López Coloma

Se efectuó la interpretación de la norma en relación a los acápites a autoevaluarse por cada grupo, y se utilizó que para obtener un resultado numérico la siguiente escala de evaluación del 1 al 5, para cada acápite o requisito de la norma:

Calificación	Definición	Descripción
1	Inexistente	No se utiliza documento o registro dentro de la organización, menos se menciona de forma verbal
2	Informal	Orden verbal, no existe documento o registro.
3	Se aplica de forma parcial	Existe documento o registro pero no se controla.
4	Existente	Existe documento y registro, no se controla.
5	Estandarizado o en norma	Existe documento y registro, se controla y mantiene

Tabla No. 2- 2: Escala de Evaluación

Fuente: Stephanie López Coloma

Autor: Stephanie López Coloma

Los resultados de dichas evaluaciones se obtuvieron mediante el consentimiento de los miembros de cada grupo, logrando los siguientes resultados que se exponen en la siguiente matriz:

Cláusulas	Título de los Acápites de la Norma ISO9001:2008	Calificación	
1	Alcance, que ámbito se va certificar	2	Informal
2	Referencia normativa, normas a implementar	2	Informal
3	Términos y definiciones	2	Informal
4	SGC	1	Inexistente
4.1	Requisitos generales	2	Informal
4.2	Requerimientos de documentación	2	Informal
4.2.1	Generalidades	2	Informal
4.2.2	Manual de calidad - MC	2	Informal
4.2.3	Control de documentos	1	Inexistente
4.2.4	Control de registros	1	Inexistente
5	Responsabilidad de la Alta gerencia	2	Informal
5.1	Compromiso de la Dirección	2	Informal
5.2	Enfoque al cliente	3	Se aplica de forma parcial
5.3	Política de calidad	4	Existente
5.4	Planificación, objetivos de calidad y SGC	1	Inexistente
5.4.1	Objetivos de calidad	1	Inexistente

Cláusulas	Título de los Acápites de la Norma ISO9001:2008	Calificación	
5.4.2	Planificación del sistema de gestión calidad	1	Inexistente
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	1	Inexistente
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	3	Se aplica de forma parcial
5.5.2	Representante de la Dirección	2	Informal
5.5.3	Comunicación interna	4	Existente
5.6	Revisiones por la dirección	1	Inexistente
5.6.1	Generalidades	1	Inexistente
5.6.2	Información para la revisión	1	Inexistente
5.6.3	Resultados de la Revisión	1	Inexistente
6	Gestión Recursos	3	Se aplica de forma parcial
6.1	Provisión de Recursos	3	Se aplica de forma parcial
6.2	Recursos humanos	3	Se aplica de forma parcial
6.2.1	Generalidades	2	Informal
6.2.2	Competencia, toma conciencia y capacitación	1	Inexistente
6.3	Infraestructura	2	Informal
6.4	Ambiente de trabajo	2	Informal
7	Realización del servicio	3	Se aplica de forma parcial
7.1	Planificación de la realización del servicio	3	Se aplica de forma parcial
7.2	Procesos relacionados con el clientes	3	Se aplica de forma parcial
7.2.1	Determinación requisitos del servicio	4	Existente
7.2.2	Revisión de requisitos del servicio	4	Existente
7.2.3	Comunicación con cliente	4	Existente
7.3	Diseño y Desarrollo	1	Inexistente
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo	4	Existente
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	3	Se aplica de forma parcial
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	3	Se aplica de forma parcial
7.3.4	Revisión de diseño y desarrollo	3	Se aplica de forma parcial
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	3	Se aplica de forma parcial
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	3	Se aplica de forma parcial
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	3	Se aplica de forma parcial
7.4	Compras	2	Informal
7.4.1	Proceso de compras	2	Informal
7.4.2	Información de las compras	3	Se aplica de forma parcial
7.4.3	Verificación de los productos comprados	3	Se aplica de forma parcial

Cláusulas	Título de los Acápites de la Norma ISO9001:2008	Calificación	
7,5	Producción y prestación del servicio o producto	1	Inexistente
7.5.1	Control producción y prestación servicio	3	Se aplica de forma parcial
7.5.2	Validación procesos de producción y prestación del servicio	3	Se aplica de forma parcial
7.5.3	Identificación y trazabilidad	4	Existente
7.5.4	Propiedad del cliente	3	Se aplica de forma parcial
7.5.6	Preservación del servicio o producto	4	Existente
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición	1	Inexistente
8	Medición, Análisis y Mejoramiento	2	Informal
8.1	Generalidades	2	Informal
8.2	Seguimiento y medición	1	Inexistente
8.2.1	Satisfacción del cliente	2	Informal
8.2.2	Auditoria interna	1	Inexistente
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	1	Inexistente
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	2	Informal
8.3	Control de servicio o producto No Conforme	2	Informal
8.4	Análisis de datos	1	Inexistente
8.5	Mejoramiento	1	Inexistente
8.5.1	Mejora continua	2	Informal
8.5.2	Acciones correctivas	1	Inexistente
8.5.3	Acciones preventivas	1	Inexistente
9	Otros requisitos	2	Informal
9.1	Generalidades	2	Informal
9.2	Requisitos administrativos	2	Informal
9.3	Requisitos de personal	1	Inexistente
9.4	Requisitos de la actividad de capacitación	1	Inexistente
9.5	Requisitos de la relación con los participantes	1	Inexistente
10	Certificación	1	Inexistente

Tabla No. 2- 3: Autodiagnóstico de la Consultora Ambiental

Fuente: ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

Autor: International Organization Standardization ISO.

Elaboración: Stephanie López Coloma

De la autoevaluación ejecutada se obtuvo el resultado promedio de 2 en los acápites relacionados a la Norma ISO9001:2008, identificando que las actividades que se

ejecutan dentro de la organización en términos de controles y procedimientos son informales, de lo cual se evidenciaron las siguientes brechas:



Gráfico No. 2- 1: Brechas de Autodiagnóstico de la Norma ISO 9001:2008

Fuente: Autodiagnóstico de la Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Elaboración: Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

Estos resultados demuestran que la organización a su actualidad no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad formal, esto debido a que solo se ha implementado el 7,05% de las obligaciones requeridas en los acápites de formación base o básica del Sistema de Gestión de Calidad, así como también se identificó que no se mantiene la cultura, ni procedimientos definidos, para la medición y análisis de los resultados por acciones preventivas o correctivas, y esto se ve reflejado en la baja cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización.

Cabe denotar que en el focus group gerencial, se identificó el interés de la alta dirección de la empresa en estructurar el sistema de gestión de calidad, para la futura obtención de la certificación ISO 9001:2008.

Es notable que dentro de los procesos de diseño y realización del servicio, se mantengan mecanismos de control y procedimientos definidos, esto con la finalidad de procurar que el producto entregable cumpla con las especificaciones requeridas tanto por el cliente, como por la autoridad.

2.3 Definición de la Estructura Organizacional

Con el autodiagnóstico ejecutado, procura definir la estructura organizacional de la misma para que esta sea declarada, en un futuro, como empresa certificada con la norma ISO9001:2008.

Como mecanismo principal para crear la estructura organizacional de una empresa se debe definir el organigrama de la misma, a continuación se presenta el organigrama de la Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, el cual denota que la organización a la actualidad mantiene una jerarquía identificada desde la Gerencia General.

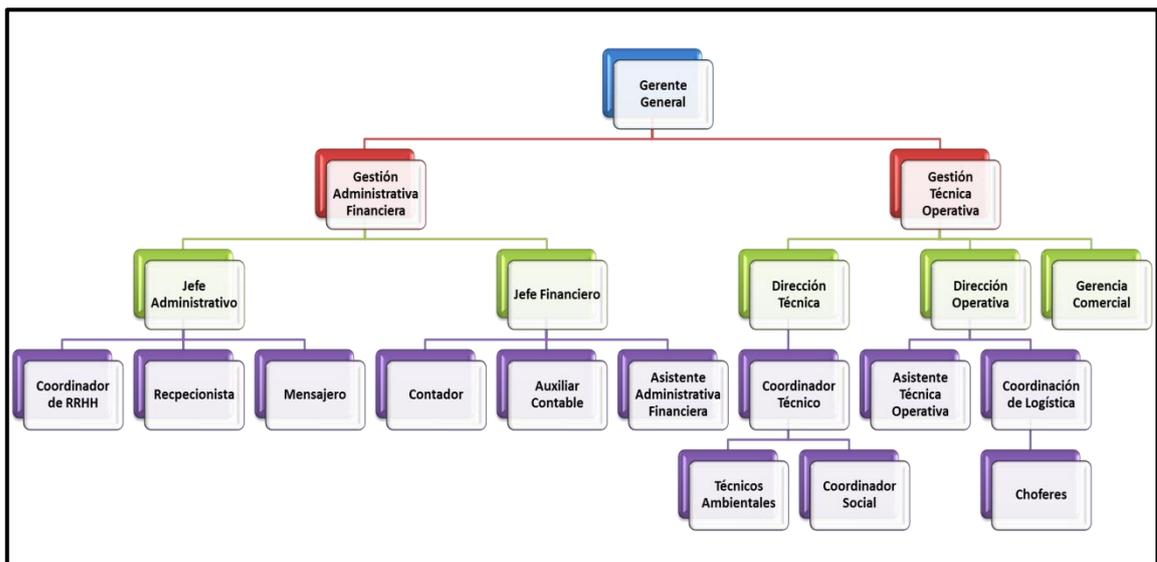


Gráfico No. 2- 2: Organigrama de la Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Elaboración: Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

En relación a los procesos y procedimientos de la organización estos no se encuentran establecidos, de igual forma los registros de control de la misma.

No obstante en la Gestión Técnica/ operativa, se han creado formatos que suplen las necesidades que surgen de cada proyecto contratado, los cuales no son utilizados en todos los proyectos contratados.

2.3.1 Análisis FODA

El análisis FODA, permite conocer a la actualidad como se define o encuentra tanto el ambiente interno como externo de la organización, con finalidad de diseñar las estrategias requeridas para eliminar las amenazas y debilidades, promoviendo las oportunidades y sus fortalezas como organización.

Previo al diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Servicios de Consultoría Ambiental, basado en la Norma ISO 9001:2008, de la Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, se realizó el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) mediante reuniones grupales con los miembros del personal que labora dentro de la Consultora Ambiental en el área de Estudios Ambientales, para determinar las condiciones internas de la empresa, en tales reuniones se abordaron las perspectivas enunciadas por cada uno de los participantes, por medio de Brainstorming.

Para obtener la percepción del ambiente externo a la empresa, y considerando que dentro de las partes interesadas, son los clientes el principal enfoque, se ejecutó la encuesta de satisfacción al cliente, para la cual se elaboró el formulario (citado en anexos), que se envió a los clientes mediante la plataforma de Google, lo cual permitió que la organización envíe el link con su encuesta a los proponentes de los proyectos finalizados en el período 2015-2016.

El diseño de la encuesta se definió en conjunto con el Gerente General y el Director de Operaciones de la empresa, quienes en consenso determinaron cinco tópicos o frentes de evaluación, los cuales son:

1. Planificación y Organización del Proyecto
2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”
3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor

4. Resultados de la Proyecto Ejecutado
5. Valoración Global del Servicio de Consultoría

De las encuestas ejecutadas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Año	Cliente	Tipo	Fecha	Tópicos de la Encuesta					Desempeño	
				1	2	3	4	5	Por Proyecto	Anual
2015	Laboratorios Beautik	DIA	1 agosto 2015	75%	85%	80%	80%	80%	80%	79,6%
	Cartorama	FA	15 septiembre 2015	95%	75%	100%	100%	70%	88%	
	Contecon	EIA	29 septiembre 2015	70%	60%	73%	80%	70%	71%	
2016	Celec EP	DIA	20 enero 2016	95%	80%	93%	100%	90%	92%	91,9%
	DACAR	PMA	1 abril 2016	100%	95%	100%	100%	95%	98%	
	Fundametz	PMA	1 abril 2016	80%	90%	73%	80%	80%	81%	
	WWF	EIA	3 julio 2016	95%	95%	100%	100%	95%	97%	
	Asuncorp	FA	1 agosto 2016	100%	85%	80%	100%	100%	93%	
	Cartorama	IAC	3 agosto 2016	100%	95%	100%	80%	80%	91%	
Promedio por tópicos				90%	84%	89%	91%	84%		

Tabla No. 2- 4: Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

Con lo antes mencionado se obtuvo el siguiente FODA:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1: Personal técnico capacitado. F2: Disponibilidad de equipos técnicos para uso en campo. F3: Experiencia y reconocimiento en el mercado nacional. F4: Disponibilidad de medios de movilización. F5: Precios competitivos.	O1: Crecimiento de conciencia ambiental en el medio. O2: Apertura de nichos de mercado. O3: Aumento en la demanda, debido al mayor control ambiental a nivel nacional. O4: Reconocimiento dentro del grupo de consultores calificados. O5: Retorno de los clientes

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1: Falta de planificación comercial del servicio.</p> <p>D2: Alta rotación del personal técnico.</p> <p>D3: Falta de definición de procesos, procedimientos y registros.</p> <p>D4: Carencia de políticas internas de gestión</p>	<p>A1: Aumento de consultores ambientales individuales con precios más bajos.</p> <p>A2: Cambio continuo en la legislación ambiental nacional.</p> <p>A3: Falta de alianzas estratégicas.</p>

Tabla No. 2- 5: Reuniones Grupales - Análisis FODA

Elaboración: Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	<p>F1: Personal técnico capacitado</p> <p>F2: Disponibilidad de equipos técnicos para uso en campo</p> <p>F3: Experiencia y reconocimiento en el mercado nacional</p> <p>F4: Disponibilidad de medios de movilización</p> <p>F5: Precios competitivos</p>	<p>D1: Falta de planificación comercial del servicio</p> <p>D2: Alta rotación del personal técnico</p> <p>D3: Falta de definición de procesos, procedimientos y registros</p> <p>D4: Carencia de políticas internas de gestión</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1: Crecimiento de conciencia ambiental en el medio</p> <p>O2: Apertura de nichos de mercado</p> <p>O3: Aumento en la demanda, debido al mayor control ambiental a nivel nacional.</p> <p>O4: Reconocimiento dentro del grupo de consultores calificados.</p> <p>O5: Retorno de los Clientes</p>	<p>(F1,O1): Capacitación permanente con las actualizaciones de las regulaciones emitidas por la Autoridad Ambiental</p> <p>(F1,F3,F5,O2,O4,O5): Apertura de nueva línea de servicios o productos para atender la demanda e innovar en el negocio</p> <p>(F2,F3,F4,F5,O3,O5): Asistencia remota y en el sitio para clientes actuales y nuevos a nivel nacional</p>	<p>(D1,D3,O2,O3): Estructurar procedimientos operacionales que permitan satisfacer la demanda actual y futura, innovando en la línea de negocios.</p> <p>(D2,D4,O1): Mejorar los procesos de selección, crear políticas de gestión y fortalecer los lazos con los trabajadores para bajar la rotación del personal técnico.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>A1: Aumento de consultores ambientales individuales con precios más bajos</p>	<p>(F1,F3,F5,A1,A3): implementar alianzas estratégicas para</p>	<p>(D1,A1): Planificar las estrategias de comercialización</p>

A2: Cambio continuo en la legislación ambiental nacional A3: Falta de alianzas estratégicas.	fortalecer los servicios de consultoría. (F1,A2): Capacitación continua de la legislación ambiental del personal técnico	estableciendo precios acorde al mercado, con rentabilidad.
---	---	--

Tabla No. 2- 6: Estrategias del Análisis FODA
Elaboración: Ing. Stephanie Alejandra López Coloma

De las estrategias identificadas en el análisis FODA, podemos definir que el objetivo general corresponde al **desarrollo y mejora de la estructura organizacional de la organización basada en el enfoque de procesos.**

CAPÍTULO III. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con el análisis ejecutado del estado actual de la organización, y habiendo definido la necesidad de mejorar su estrategia basado en el enfoque de procesos, el presente capítulo se procede con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

3.1 Enfoque basado en Procesos

3.1.1 Mapa de Procesos

La Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, cuenta con departamentos tanto operativos como administrativos, lo cual permite ejecutar las diferentes actividades de forma secuencial, y medianamente ordenada. En relación a lo anteriormente mencionado se diseña el mapa de procesos de la consultora, el cual mantiene un flujo estratégico para la obtención de un servicio de calidad y que contemplen todos los requisitos de los clientes y la legislación ambiental nacional vigente regulatoria.

Para el diseño del mapa de procesos, se identifican los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos: Son los que orientan a los demás procesos, corresponden a los de nivel gerencial y al control de la gestión;

- Gerencia General o Gerencial.
- Control de Gestión y Mejora Continua.
- Servicio al Cliente.

Procesos Operativos: conocidos como de nivel operacional, estos procesos son los encargados de la ejecución del servicio, corresponden a la cadena de valor de la Consultora Ambiental.

- Gestión Técnica Operativa – Desarrollo de Proyectos

- Gestión Comercial
- Control de Servicios

Procesos de Soporte: en la consultora ambiental son los considerados de nivel administrativo, estos procesos ejecutan las actividades de generación y otorgación de recursos para la ejecución del servicio, entregando apoyo o soporte para los demás procesos, ocasionalmente ejecutan entradas indirectas o insumos básicos.

- Gestión Administrativa Financiera
 - Coordinación de RRHH
 - Contador
 - Recepción y Mensajería
 - Coordinación de Logística
 - Coordinación de Sistemas

Para facilitar la interpretación de los procesos identificados e interrelacionados, se reflejan de forma gráfica el mapa de procesos de la Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, los cuales conforman el Sistema de Gestión de Calidad que se diseña.

Cabe mencionar que para el continuo desarrollo de los procesos de la organización, se ejecutan la subcontratación de los siguientes servicios:

- Proceso Operativo - Desarrollo de Proyectos, de forma ocasional se ejecuta la subcontratación de especialistas externos, debido al requisito de experiencia en campos no aplicables del personal técnico interno (hidrocarburos, minería, oceanografía).
- Proceso de Soporte - Gestión Administrativa / Financiera, se subcontratan los servicios de tecnologías de la información, los cuales corresponden a mantenimiento de hardware, software, alquiler de equipos computacionales y adquisición de consumibles.



Gráfico No. 3- 1: Mapa de Procesos

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

3.1.2 Diagrama de Flujo

Con la finalidad de identificar como se estructuran los procesos de ejecución del servicio y la interacción entre las entradas y salidas del mismo, se presenta el siguiente diagrama de flujo; el cual cumple con el propósito de identificar las actividades desarrolladas de forma secuencial para la obtención del bien o servicio requerido por el cliente.

La interacción que se expone corresponde a la actual que se ejecuta dentro de la empresa, la misma que permite definir a que departamento se entrega la información y cuál es el resultado de la transformación de los insumos, esto permite que la empresa efectúe sus actividades acorde a los requerimientos del cliente, del mismo modo para que pueda la organización dar una respuesta efectiva y eficaz, ante eventualidades o solicitudes, ya sean estas de parte de los clientes o la autoridad.

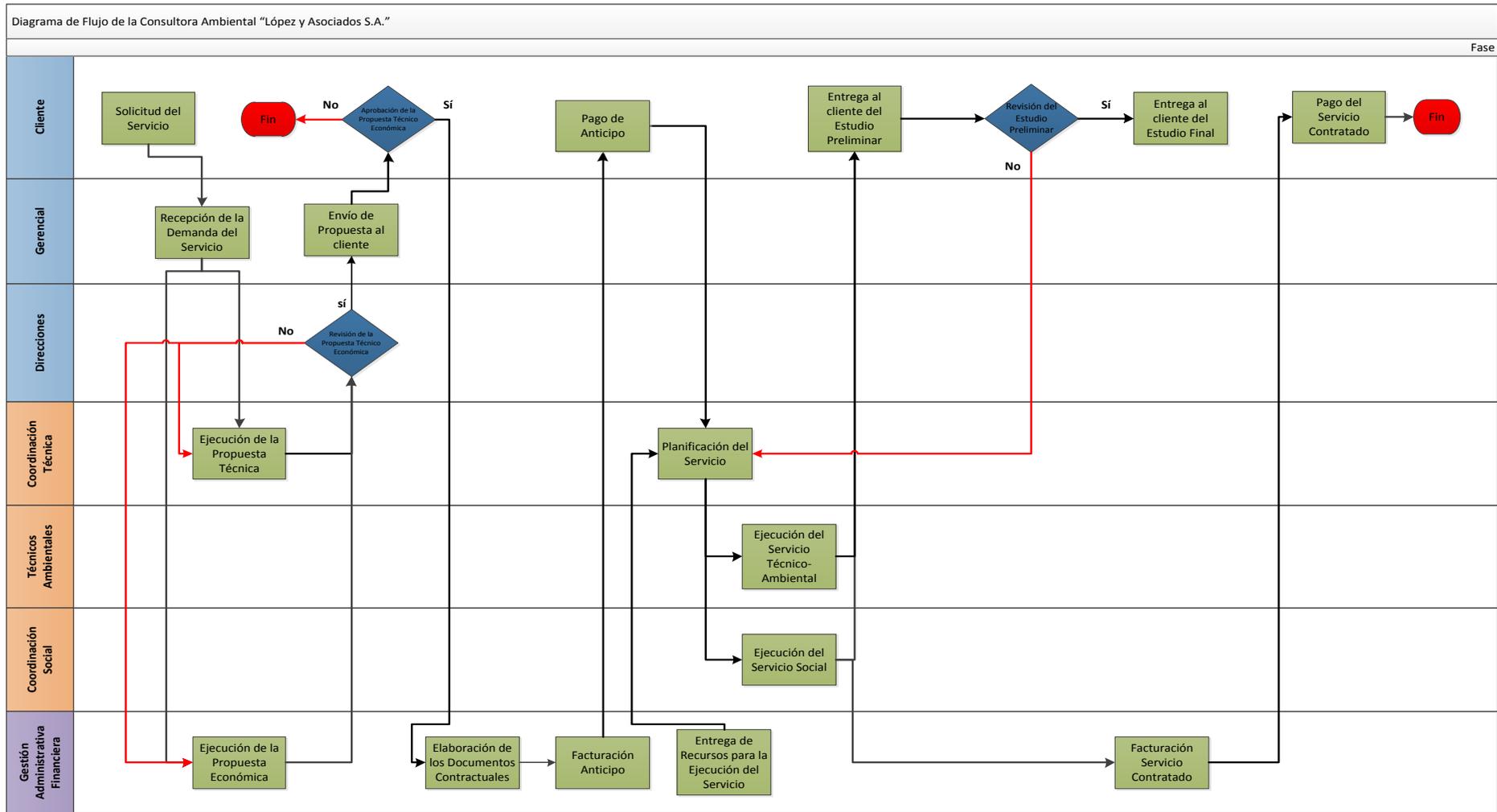


Gráfico No. 3- 2: Diagrama de Flujo de los Procesos Evidenciados Antes de la Mejora.

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados S.A."

Autor: Stephanie López Coloma

Con la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, en el diagrama de flujo con el que la organización ejecuta sus labores antes del desarrollo de las actividades de diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se puede evidenciar las necesidades de crear, mantener y controlar la ejecución de procedimientos formales, dado que a la actualidad las actividades se ejecutan bajo lineamientos verbales creados por la Gerencia General, Gerencia Comercial o Direcciones.

En el desarrollo del diseño del SGC, se ejecutó la mejora del flujo de sus procesos, con el enfoque a mejorar la comunicación con el cliente en términos del análisis previo a la ejecución de las Propuestas Técnicas Económicas, al igual que en la aplicación de mecanismos de control antes de la entrega de productos preliminares o finales, instaurando las siguientes actividades de revisión:

1. Revisión de la capacidad para la entrega del servicio solicitado por el cliente.
2. Revisión de los productos antes del envío al cliente.

Estas actividades se pueden identificar en el siguiente Mapa de Procesos.

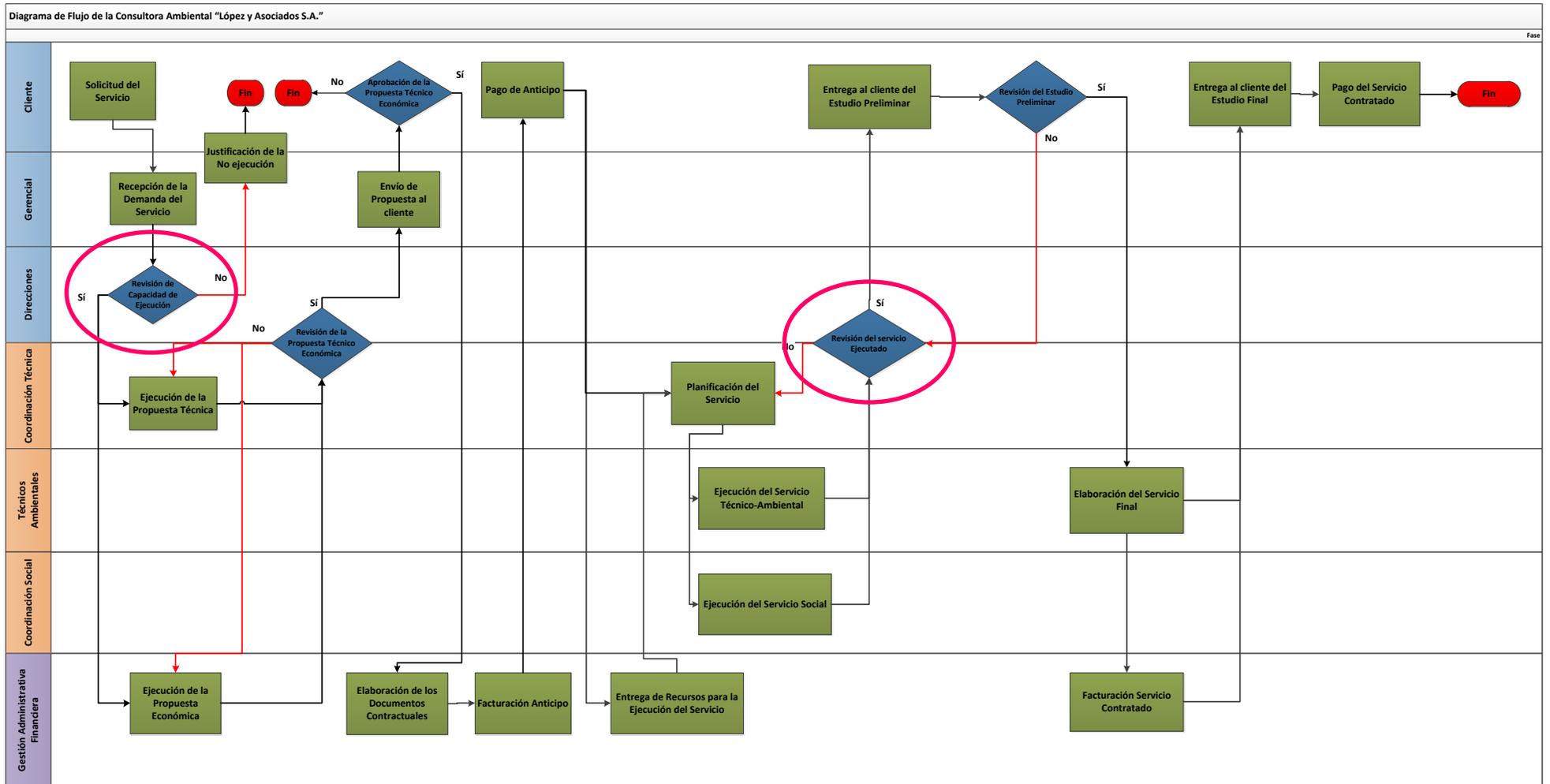


Gráfico No. 3- 3: Diagrama de Flujo de los Procesos Evidenciados Mejorado.

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados S.A."

Autor: Stephanie López Coloma

3.1.3 Fichas de Caracterización de Procesos

Las fichas de caracterización de procesos, son una herramienta demostrativa y dinámica de la planificación de la calidad, las cuales establecen los clientes internos de la organización y en ellas se identifican los requisitos y controles necesarios para la consecución de un servicio acorde a los requerimientos del cliente externo.

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, ya habiéndose definido su mapa de procesos, así como el diagrama de flujo mejorado, se presentan las fichas de caracterización con las mejoras identificadas en el diagrama de flujo, dentro del capítulo citaremos las fichas de caracterización de dos de los procesos del sistema de gestión, las demás se pueden identificar en los anexos del presente proyecto.

OBJETIVO DEL PROCESO: Gerencial / Responsabilidad de Alta Dirección				
Este proceso se establece para facilitar la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de alcanzar un mejoramiento continuo, a través de acciones correctivas y preventivas, resultado de auditorías internas y de la gestión de los procesos.				
DESCRIPCION DEL PROCESO				
Gerenciar, encaminar y direccionar la empresa de tal forma que su Misión y Visión se cumplan. Revisión constante y periódica del Sistema de Gestión de Calidad para tomar decisiones que mejoren el mismo.				
CONTROLES				
DOCUMENTOS		REGISTROS		
Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		Resultado de cumplimiento de Objetivos		
Mapa de procesos		Acta de Comité de Calidad		
Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas		Listado de solicitudes de acciones correctivas y preventivas		
Objetivos de calidad		Solicitud de acciones correctivas y preventivas		
Política de calidad		Programa Anual de Reuniones de Comité		
ENTRADA			SALIDA	
Necesidad de recursos			Aprobación de recursos	
Informe de Auditorías			Acciones Correctivas	
Revisión de Política y Objetivos de Calidad			Política y Objetivos de Calidad	
Recomendaciones para el mejoramiento			Acciones Preventivas	
Estado de las Solicitudes de Acciones Correctivas y preventivas			Recomendaciones para el mejoramiento	
Cambios que podrían afectar al sistema de calidad			Estrategias de la Organización	
Desempeño de procesos			Acciones a tomar sobre los indicadores de gestión	
Registros de Producto No conforme				
Registro de Quejas y reclamos				
Índice de satisfacción del cliente				
RECURSOS				
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS	
Vehículos	Equipos Tecnológicos, Software, internet, telefonía móvil	Gerencia, Comité de Calidad	Presupuesto	

Tabla No. 3- 1: Ficha de Caracterización de Proceso Gerencial /Responsabilidad de Alta Dirección

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestión Técnica - Desarrollo de Proyectos			
Establecer un proceso que permita garantizar el buen desarrollo del proyecto con el fin de cumplir con las necesidades y requisitos del cliente permitiendo una eficiente prestación de los servicios.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Desarrollar el servicio o proyecto asegurando que el proyecto cumpla con los requerimientos del cliente así como los requisitos normativos relacionados con la naturaleza del proyecto			
CONTROLES			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
Procedimiento de análisis y planificación del proyecto		Registro de informe de visitas	
Procedimiento para el desarrollo del proyecto		Registro de planificación del proyecto	
Aprobaciones Legales		Registro de Control de Avance de Actividades	
ENTRADA			
Propuesta Aprobada			
Propiedad del Cliente (documentos, planos, entre otros)			
Modificaciones del Proyecto			
Necesidad de visita técnica al sitio		SALIDA	
		Carpeta del proyecto: Informes, Estudios, Memorias Técnicas, Planos, Especificaciones	
		Planificación del proyecto	
		Informe de visitas técnicas realizadas	
RECURSOS			
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Vehículos GPS Cámara Bitácora de apuntes	Equipos Tecnológicos Software Internet Telefonía móvil	Gerente General, Director Técnico, Director de operaciones, Coordinador Técnico, Coordinador Social, Técnicos Ambientales, Mensajero, Recepcionista, Coordinador de Logística, Choferes	Presupuesto

Tabla No. 3- 2: Ficha de Caracterización de Proceso Gestión Técnica - Desarrollo de Proyectos

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

3.2 Procedimientos

En relación a los requisitos de documentación obligatorios en la norma ISO 9001:2008, los cuales conforman parte del sistema de Gestión de Calidad basado en dicha norma, se definen los siguientes procedimientos obligatorios para su diseño e implementación dentro de la organización:

1. Procedimiento de Control de Documentos y Registros
2. Procedimiento de Auditoría Interna
3. Procedimiento de Control de Producto No Conforme
4. Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas

Debido a que la creación de procedimientos adicionales a los obligatorios por la norma es de potestad de quienes conforman la organización, los cuales deciden la cantidad de procedimientos documentados les permitirá mantener el control de los procesos de ejecución del servicio y satisfacer los requerimientos de los clientes, en la Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, se estableció la necesidad de documentar, implementar, mantener, controlar los siguientes procedimientos:

1. Manual de Calidad
2. Procedimiento de Análisis y Planificación del Proyecto
3. Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto
4. Procedimiento de Compras
5. Procedimiento para la Gestión de Recursos Humanos
6. Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores
7. Procedimiento de Control de Calidad del Servicio
8. Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

3.3 Manual de Calidad

Basándose en la Norma ISO 9001:2008, la organización debe establecer y mantener un manual de calidad, el cual incluya:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo detalles y justificaciones en caso de exclusión.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad, o mantener la referencia de los mismos.
- c) Establecer la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. (ISO I. O., ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, 2008).

Con lo anteriormente expuesto, la estructura del Manual de Calidad de la consultora Ambiental "López & Asociados S.A.", es la siguiente:

- Sección A: Introducción
 - Portada del Manual de Calidad
 - Control de Cambios
 - Índice
 - Introducción de la organización, alcance de aplicación y exclusiones
- Sección B: Detalles del Sistema de Gestión de Calidad
 - Sistema de Gestión de Calidad
 - Responsabilidad de la Dirección
 - Gestión de los Recursos
 - Realización del Producto
 - Medición, Análisis y Mejora
 - Anexos

3.4 Política de Calidad

El establecer una política de calidad dentro de un sistema de Gestión de calidad, permite que el personal de la organización se comprometa con el cumplimiento de la meta, visión y objetivos planteados dentro del Sistema de Gestión de Calidad, así como el mantenimiento del mismo.

Esta política debe ser diseñada de tal forma que sea la adecuada con el propósito de la organización, debe abarcar los compromisos y objetivos de calidad. Es de responsabilidad de la alta dirección que esta sea comunicada y entendida dentro de la organización. (ISO I. O., ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, 2008)

POLITICA DE CALIDAD DE LA CONSULTORA AMBIENTAL “LÓPEZ & ASOCIADOS” S.A.

“López & Asociados” S.A., es una organización dedicada a los servicios de consultoría ambiental, fiscalización de proyectos y gestión ambiental, establecida conforme a la legislación ecuatoriana. La cual busca de forma permanente la satisfacción de sus clientes, cumpliendo con los requerimientos de ellos, así como la legislación nacional aplicable a sus proyectos y estándares de calidad establecidos.

Esto se logra a través del mejoramiento continuo, trabajando en equipo por el progreso socioeconómico y sustentable de nuestro país, fortalecidos por la conformación del personal altamente calificado y comprometido con la gestión de procesos y la gestión ambiental para tener un planeta sostenible.

Tabla No. 3- 3: Política de Calidad

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

3.5 Objetivos de Calidad

La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de calidad sean medibles y coherentes con la política de calidad de la organización (ISO I. O., ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, 2008).

Los objetivos de calidad, pueden ser dinámicos lo cual faculta que estos sean cambiados a medida que el Sistema de Gestión de Calidad es implementado y mantenido.

Para la Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A., se han determinado los siguientes objetivos de calidad:

1. Conocer y aumentar el grado de Satisfacción del Cliente.
2. Mejorar y mantener la capacitación del Personal Calificado dentro de la organización.
3. Aumentar la efectividad en los proyectos presentados a la autoridad.

CAPÍTULO IV. INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El desempeño de la gestión de una empresa puede ser mejorado mediante el sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se utilizan varias herramientas de gestión, entre estas se consideran a los indicadores de gestión una herramienta base, los cuales que permiten cuantificar la implementación, desempeño y mejoras del sistema, así como también del plan estratégico.

En el presente capítulo se definen los indicadores de gestión de calidad, su metodología de medición, y la simulación de los mismos para la obtención de los resultados en relación al período 2015-2016.

4.1 Propuesta de indicadores del Sistema Gestión de Calidad

“La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de calidad sean medibles y coherentes con la política de calidad de la organización” (ISO I. O., ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos, 2008).

Luego de haber sido especificados los objetivos de calidad para la Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, se definen que los indicadores aplicables para el presente Sistema de Gestión de Calidad, son los siguientes:

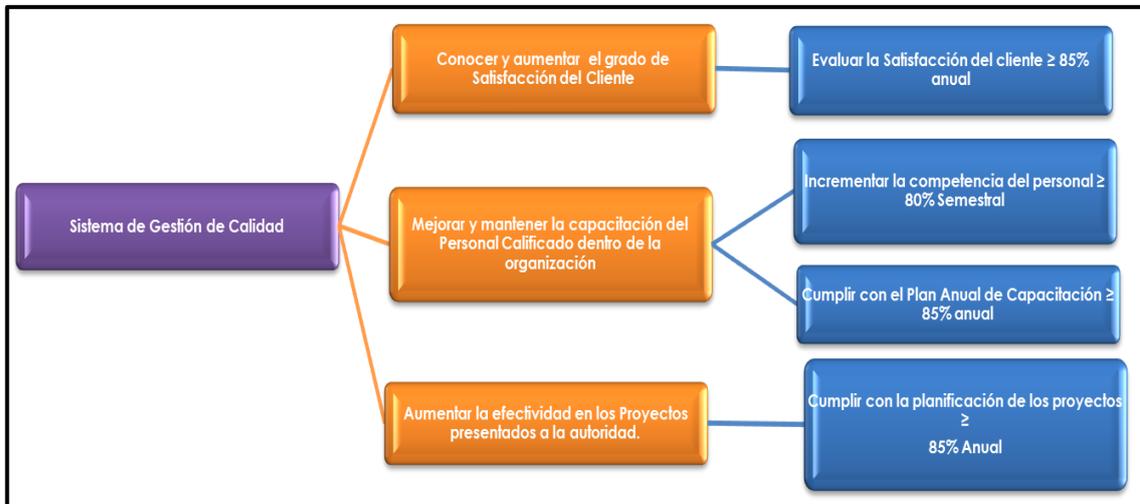


Gráfico No. 4- 1: Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

4.1.1 Indicadores de Gestión

Para poder obtener los resultados requeridos de los cuatro indicadores del Sistema de Gestión de Calidad, se procede con la siguiente sistemática para medir los mismos.

4.1.1.1 Evaluación de la Satisfacción del Cliente

Para este indicador se utilizarán las entradas requeridas para la ejecución de los proyectos, las cuales corresponden a los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de los requisitos legales; estos deben ser transformados en el producto final de contratación del servicio de consultoría.

Al término de la prestación del servicio, se ejecutará la evaluación de la satisfacción del cliente, con base en una encuesta diseñada por la organización, que permita medir la satisfacción del servicio en todos los ámbitos o márgenes aplicables para la realización del servicio.

La encuesta a utilizarse para la medición del índice de satisfacción del cliente, se conformará de cinco ejes o frentes de medición, dentro de los cuales se diseñan las

preguntas relacionadas al mismo, en relación a lo anteriormente mencionado, la encuesta utilizada para medir este indicador se encuentra en los anexos del presente estudio y la conforman las siguientes preguntas:

1. Planificación y Organización del Proyecto

- a) La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos
- b) Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.
- c) El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.
- d) La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

- a) El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.
- b) Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.
- c) Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.
- d) Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor

- a) El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.
- b) El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.
- c) El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto.

4. Resultados de la Proyecto Ejecutado

- a) Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.
- b) El producto final cumple con los requerimientos acordados.

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría

- a) Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.
- b) Recomendaría nuestros servicios profesionales
- c) Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales
- d) Contaría con la Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A., a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.

Se medirán con la escala Likert, conformada del 1 al 5, siendo 1 totalmente desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, de forma que se obtendrán los resultados en el siguiente esquema de medición:

CALIFICACION	DETALLE
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

Tabla No. 4- 1: Escala Likert Utilizada para la Medición para la Encuesta de Satisfacción del Cliente

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

La encuesta se entregó vía los formularios de google, plataforma utilizada por la Consultor Ambiental como herramienta de comunicación interna y externa, de forma que el uso de la encuesta sea interactivo, de fácil acceso y su retroalimentación sea en tiempos acordes para ejecutar actividades de mejora en el servicio.

Este indicador se prevé, que su frecuencia de medición sea anual, debido a la naturaleza de los servicios de consultoría ambiental los cuales no son de entrega mensual, sino más bien se consideran tiempos de entrega entre 3 a 12 meses.

4.1.1.1.1 Análisis de los Resultados de la Satisfacción del Cliente

Luego de haberse obtenido los resultados de cada encuesta aplicada a los proyectos que finalizaron en el año 2015 y a la actualidad en la organización, se obtuvieron los siguientes resultados:

Año	Cliente	Tipo	Fecha	Encuesta					Desempeño	
				1	2	3	4	5	X Proyecto	Anual
2015	LAB. BEAUTIK	DIA	1 agosto 2015	75%	85%	80%	80%	80%	80%	79,6
	CARTORAMA	FA	15 septiembre 2015	95%	75%	100%	100%	70%	88%	
	CONTECON	EIA	29 septiembre 2015	70%	60%	73,3%	80%	70%	70%	
2016	CELEC EP	DIA	20 enero 2016	95%	80%	93,3%	100%	90%	91%	91,9
	DACAR	PMA	01 abril 2016	100%	95%	100%	100%	95%	98%	
	FUNDAMETZ	PMA	01 abril 2016	80%	90%	73,3%	80%	80%	80%	
	WWF	EIA	03 julio 2016	95%	95%	100%	100%	95%	97%	
	ASUNCOR	FA	01 agosto 2016	100%	85%	80%	100%	100%	93%	
	CARTORAMA	IAC	03 agosto 2016	100%	95%	100%	80%	80%	91%	

Tabla No. 4- 2: Resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

Cabe mencionar que la información de este índice alimentó el análisis FODA, ejecutado en el Capítulo II del presente proyecto.

- **Análisis de los resultados**

En relación al Tópico 1, Correspondiente a la planificación y organización del servicio prestado se obtuvieron los siguientes resultados:

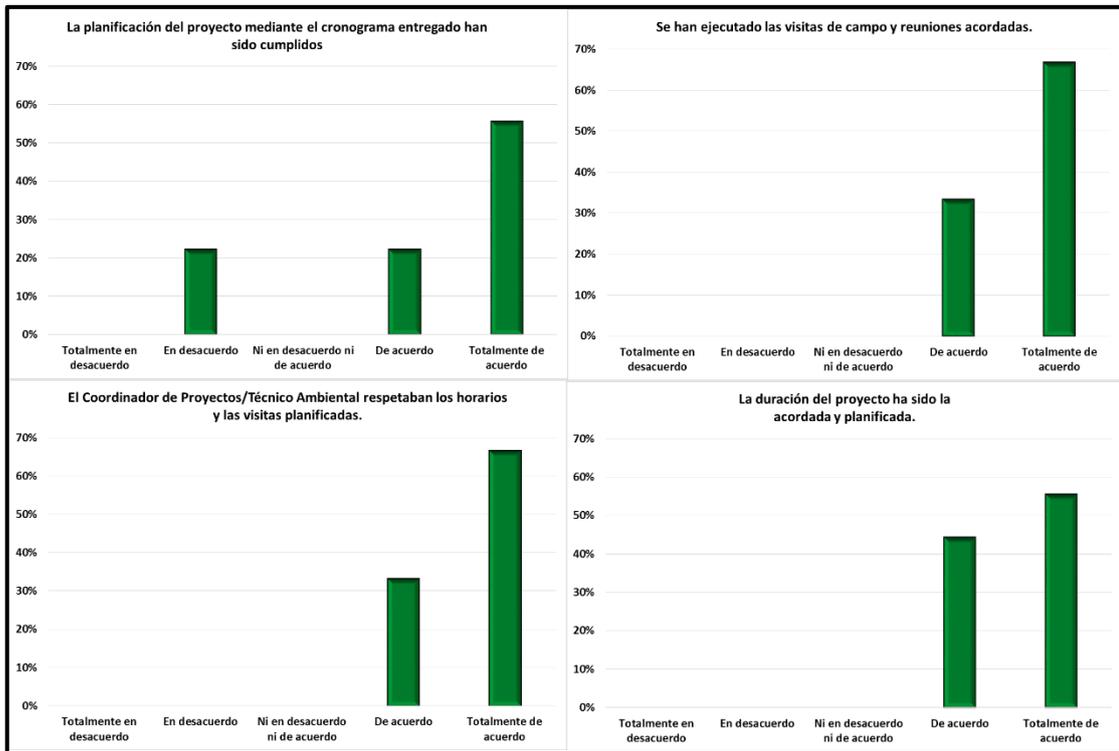


Gráfico No. 4- 2: Tópico 1. Planificación y Organización del Proyecto

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

El 55,56% de los clientes encuestados determinan que se encuentran totalmente de acuerdo con la planificación del proyecto y su duración, mediante el cumplimiento del cronograma entregado, no obstante el 22,22% determinó que se encontraban en desacuerdo con la planificación; en referencia a la ejecución de visitas de campo, reuniones y el respeto del horario agendado entre las partes, el 66,7% de los clientes determinaron que se encontraban totalmente de acuerdo.

En relación al Tópico 2, correspondiente a la atención y disponibilidad del personal de la Consultora Ambiental “López & Asociados”, se obtuvieron los siguientes resultados:

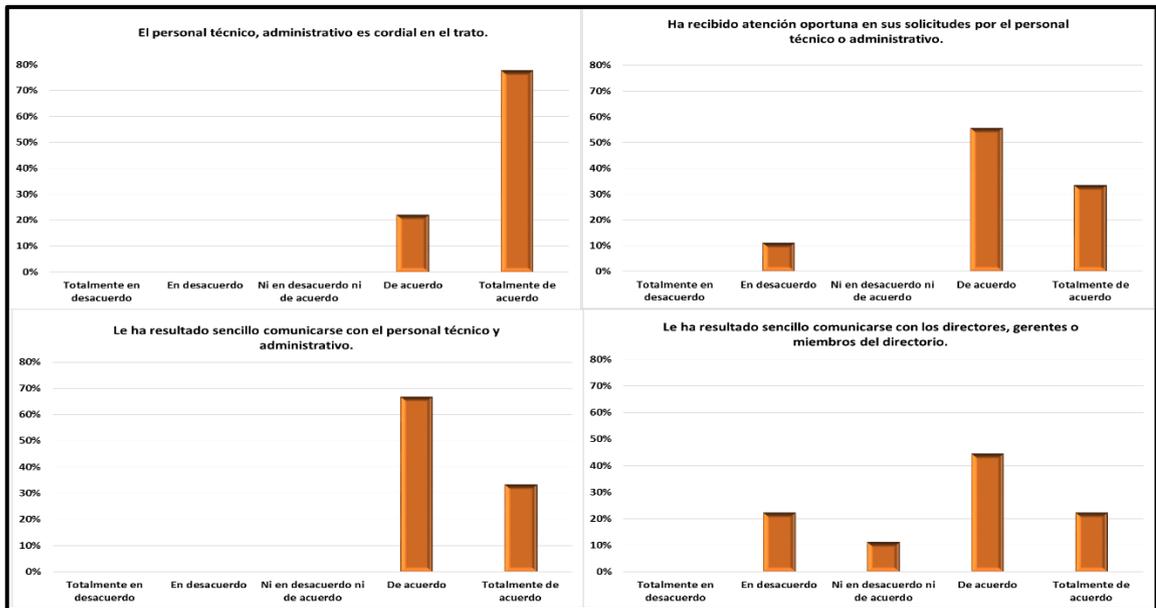


Gráfico No. 4- 3: Tópico 2. Atención y disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”

Autor: Stephanie López Coloma

El 77,8% de los clientes encuestados, se encontraban totalmente de acuerdo con el trato cordial del personal técnico, así como el 66,7% de los encuestados determinaron que se encontraban de acuerdo a que la comunicación con el personal técnico y administrativo era de forma sencilla, sin embargo 11,1% de las encuestas de los clientes reflejaron que se encontraban en desacuerdo con la atención de sus solicitudes por parte del personal técnico y administrativo. De igual forma el 22,2% determinaron que se encontraban en desacuerdo con las vías y formas de atención a sus requerimientos por los gerentes o miembros del directorio.

En el tópico 3, que mide la Competencia e implicación del equipo consultor en cada proyecto, se evidencia que en el 55,6% de los clientes encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo en que el equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto y resuelve los problemas que se plantean en el progreso de la prestación del servicio, no obstante se identificó que el 44,4% de los clientes encuestados determinaron que se encuentran totalmente de acuerdo en la razón de que el equipo consultor han sido competentes en la prestación del servicio.

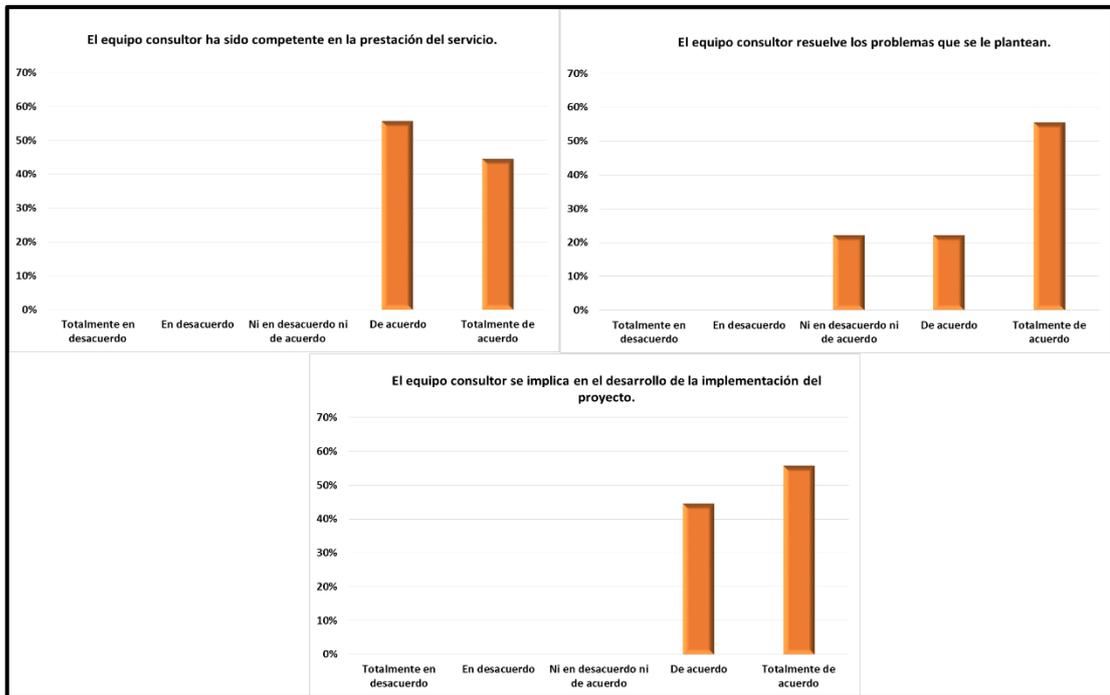


Gráfico No. 4- 4: Tópico 3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

En el tópico 4, que corresponde a los resultados esperados por los clientes, en relación a los proyectos ejecutados, se identificó que el 44,4% de los clientes determinan que se encuentran totalmente de acuerdo a que el producto final es aplicable para sus actividades, cumple con los requisitos solicitados y se ha elaborado de forma clara.

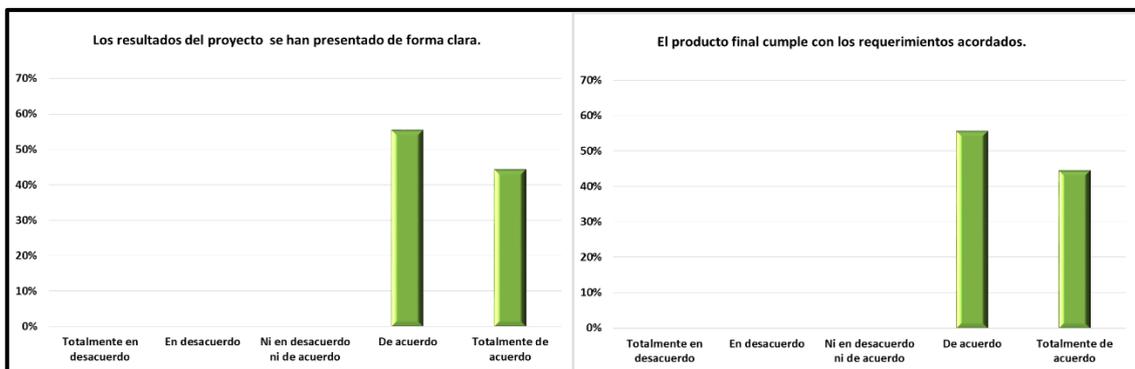


Gráfico No. 4- 5: Tópico 4. Resultados del Proyecto Ejecutado

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

En el tópico 5, relacionado al resultado global del servicio de consultoría contratado, se identifica que el 33,3% de los clientes se encuentran totalmente de acuerdo con la satisfacción global de la consultoría, mientras que el 66,7% se encontraban de acuerdo con el servicio global.

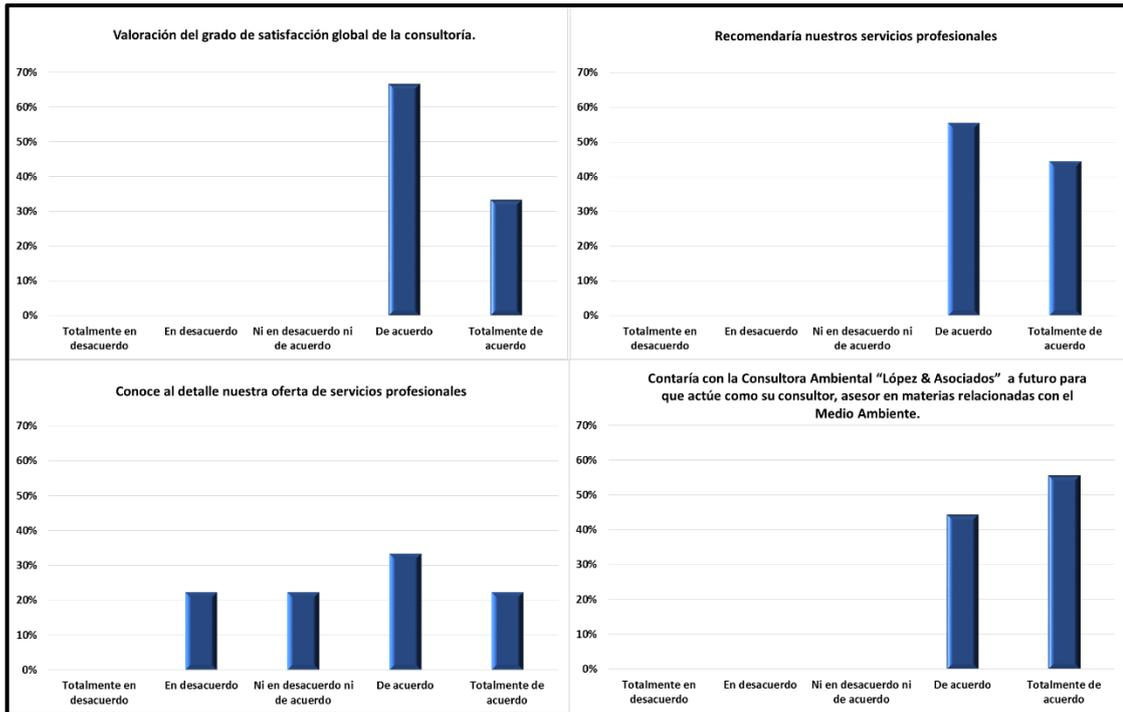


Gráfico No. 4- 6: Tópico 5. Valoración global del Satisfacción Global de la Consultoría
Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.
Autor: Stephanie López Coloma

En relación a la percepción global de los clientes del servicio de consultoría, el 22,2% de los clientes identifican que conoce totalmente el detalle de la oferta de servicios profesionales acordada, este resultado se debe a que el concepto de gestión ambiental en las empresas a nivel nacional es muy pobre, debido a que los criterios sustentables y sostenibles son conceptos nuevos; no obstante el 55,6% de los clientes encuestados determinan que están totalmente de acuerdo que a futuro contarían con los servicios de consultoría afianzando que el servicio prestado, cumple con las expectativas y se consideran clientes filiales a la organización, lo cual también repercute que el 55,6% de los clientes encuestados están de acuerdo en recomendar a otros los servicios de la Consultora Ambiental "López y Asociados S.A." a otras personas.

4.1.1.2 Evaluación de las Competencias del Personal Técnico

Por ser “López y Asociados S.A.”, una empresa de servicios de consultoría ambiental, es necesario mantener personal técnico calificado para la ejecución de los diferentes proyectos, muchos de los cuales son de amplio espectro y se solicita que el equipo técnico que ejecute el servicio sea multidisciplinario, para lo cual es necesario que se mantenga un perfil apto para el desarrollo del proyecto.

Con lo antes expuesto, los inputs requeridos de medición de este indicador comienzan con el cumplimiento del perfil del técnico a contratarse para que conformen parte de la nómina de la empresa; los cuales deben cumplir con los siguientes tópicos:

DESCRIPCION	PESO
1. EDUCACIÓN	
Ingeniero Ambiental, Químico o afines	20
Maestrías en gestión ambiental o ciencias afines	10
TOTAL	30
2. FORMACIÓN	
Manejo de Utilitarios de Windows	2
Conocimiento de Autocad	2
Conocimiento de Inglés	2
Seminarios y Cursos de Auditorías Ambientales, Plantas de Tratamiento, o afines.	2.5
Cursos de liderazgo, administración y planificación de proyectos	2.5
Cursos o Seminarios de Legislación, Evaluación y Auditoría Ambiental	2.5
Cursos o Seminarios de tratamiento de aguas residuales, contaminación atmosférica y afines	2
Cursos o Seminarios de Salud y Seguridad Industrial u Ocupacional.	2

Cursos o Seminarios de Manejo de Desechos Sólidos, Contaminación Atmosférica, y otros afines.	2.5
TOTAL	20
3. HABILIDADES REQUERIDAS	
Capacidad para planificar	2.5
Organizado	2.5
Capacidad de Liderazgo	2.5
Proactivo	2.5
Capacidad de análisis	2.5
Capacidad para la preparación de informes	2.5
Capacidad de realizar investigación	2.5
Capacidad para la interpretación de Datos de pruebas ambientales	2.5
TOTAL	20
4. EXPERIENCIA	
6 meses en cargos similares	30
TOTAL	30

Tabla No. 4- 3: Esquema de Medición de Competencias del Personal Técnico

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

La calificación total del perfil ideal requerido es de 100 puntos, distribuidos en 30 puntos relacionados a la educación, 20 a la formación, 20 en referencia a las habilidades adquiridas y 30 en experiencia; del personal que se califica por medio de este perfil y se llegase a denotar niveles bajos en alguno de los puntos antes mencionados, se debe activar la ejecución de planes de mejora, ya sea por medio de capacitación o actividades que mejoren su calificación.

Por lo cual el resultado del personal contratado y utilizado como base de datos permite conocer el estado actual y la tendencia del indicador; la medición de este indicador se prevé que se ejecute de forma semestral.

4.1.1.2.1 Análisis de los Resultados Competencia del Personal Técnico

En relación a este índice se verificaron las hojas de vida del equipo consultor del área técnica, dentro del cual se identificó el siguiente resultado:

	Director Técnico	Coordinador Técnico 1	Coordinador Técnico 2	Técnico Ambiental 1	Técnico Ambiental 2	Técnico Ambiental 3	Técnico Ambiental 4	Coordinador Social
1. EDUCACIÓN	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
2. FORMACIÓN	20,0%	19,0%	19,0%	16,5%	16,5%	16,5%	16,0%	16,0%
3. HABILIDADES REQUERIDAS	20,0%	20,0%	19,0%	19,5%	19,5%	19,5%	19,5%	19,5%
4. EXPERIENCIA	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
Total	100,0%	99,0%	98,0%	96,0%	86,0%	86,0%	85,5%	85,5%

Tabla No. 4- 4: Competencias del Personal Técnico

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

Las calificaciones de competencias por cada uno de los integrantes y su calificación, se puede observar en los anexos del presente documento.

En relación a los resultados obtenidos, se puede identificar que es necesario mejorar las competencias de los Técnico Ambiental 2, Técnico Ambiental 3, Técnico Ambiental 4, Coordinador Social, debido a que se encuentran ligeramente encima de la meta establecida por la organización, la cual corresponde al 80%.

Las competencias promedio del grupo técnico de la organización cumplen con un 92% a la actualidad.

4.1.1.3 Evaluación del Plan anual de Capacitación

Como toda organización es necesario mantener al personal capacitado y actualizado, así como también velar por el crecimiento profesional de su personal contratado, por lo cual el plan anual de capacitación será diseñado por el Coordinador de RRHH, dicho plan de capacitación, se revisará y aprobará por la alta dirección para su ejecución y compromiso en la entrega de recursos para la ejecución del mismo.

La capacitación se deberá medir por horas de capacitación programadas vs horas de capacitación dadas.

4.1.1.3.1 Análisis de los Resultados de la Evaluación de la Ejecución del Plan Anual de Capacitaciones

En referencia a los resultados obtenidos del índice de competencias y los requisitos legales exigidos para las diversas organizaciones a nivel nacional, la consultora Ambiental “López & Asociados” S.A., planificó en el período 2015, ejecutar diferentes cursos y/o seminarios internos y externos, esto con la finalidad de mantener capacitado al personal contratado.

Al cuantificar las horas capacitadas del personal, se utilizó la siguiente ecuación, con la cual se obtuvo los resultados de desempeño anual:

$$\% \text{ Cumplimiento Plan de Capacitación} = \frac{\# \text{ horas capacitaciones efectuadas}}{\# \text{ horas de capacitaciones planificadas}} \times 100 \geq 85\%$$

DESCRIPCION	2015	2016
Horas Planificadas	192	120
Horas Ejecutadas	104	104
% Desempeño	54,17%	86.67%

Tabla No. 4- 5: Desempeño Anual del Ejecución del PAC

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

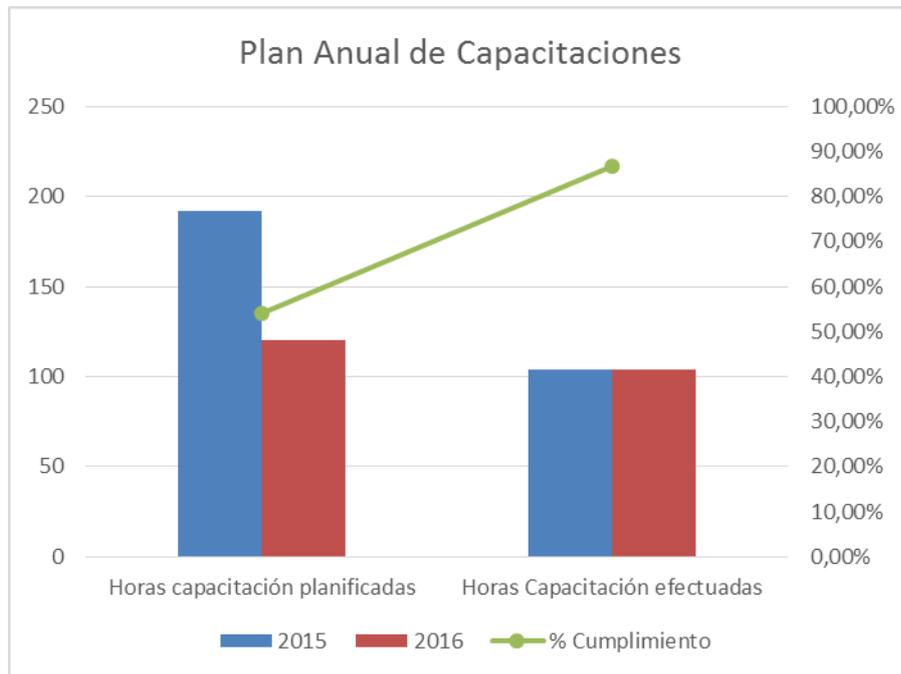


Gráfico No. 4- 7: Desempeño del Plan de Capacitaciones 2015 - 2016

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

El cumplimiento del indicador se da debido a que la organización decidió reprogramar las capacitaciones del 2015 y fortalecer los conocimientos adquiridos, de forma que las capacitaciones programadas en el 2016, fueron en menor cantidad que el 2015, sin embargo focalizaron en las falencias que tienen impacto directo en la prestación del servicio.

4.1.1.4 Planificación de los Proyectos

En relación al cumplimiento de los tiempos contractuales adquiridos y acordados, es necesario controlar que el desarrollo de la prestación del servicio sea ejecutado en cumplimiento de los cronogramas de planificación, evitando desviaciones adjudicadas a la Consultora.

Es necesario notar que al ser la consecución de licencias ambientales de los proyectos, el producto que más se vende dentro de la empresa, y el tiempo de obtención de tal permiso ambiental lo marca la Autoridad Ambiental Responsable, se excluye dentro de

los documentos contractuales el tiempo que se toma la autoridad ambiental para la revisión y pronunciamiento en las diversas fases del proceso.

Este indicador se prevé, que su frecuencia de medición sea anual, debido a la naturaleza de los servicios de consultoría ambiental los cuales no son de entrega mensual, sino más bien se consideran tiempos de entrega entre 3 a 12 meses.

4.1.1.4.1 Evaluación y Análisis de la Planificación de Los Proyectos

La planificación del proyecto nace con la suscripción del contrato de servicios o la orden de trabajo firmada, considerados documentos contractuales, estos permitirán describir los tiempos contractuales ofrecidos y acordados en la prestación del servicio. Cabe denotar que los documentos antes mencionados se basan en la entrega de un propuesta técnica económica ajustada a la naturaleza del proyecto, la cual es entregada al cliente en relación al ofrecimiento de los servicios, dichos documentos se encuentran expuestas las salvedades requeridas en términos de los plazos que se cubren en cada proyectos, definiendo que el mismo se activa o comienza al momento en el que cliente ejecuta el pago del anticipo acordado y entrega al Coordinador Técnico o Técnico Ambiental la información técnica y legal básica requerida; así como también se determinan que no se contemplan los tiempos empleados por la autoridad en la revisión de los productos contractuales y la emisión de su pronunciamiento.

Dentro de la empresa Consultora Ambiental “López y Asociados S.A.”, en el período 2015 a la actualidad se han firmado trece proyectos, de diferentes tipos, los cuales en recurso monetario ascienden a \$227.500,00 (doscientos veintisiete mil quinientos dólares americanos), estos proyectos corresponden a los siguientes:

	PROPONENTE	TIPO	NOMBRE DEL PROYECTO	F. INICIO	PLAZO	FIN
1	LEADCOM	EIA	Licencia Ambiental a nivel nacional para la Recolección, Transporte, y Almacenamiento Temporal de Desechos Peligrosos	feb-15	6 meses	ago-15
2	LABORATORIOS BEAUTIK	DIA	Declaratoria de Impacto Ambiental para la Construcción, operación y mantenimiento de la Planta Laboratorios Beautik	mar-15	6 meses	sep-15
3	CARTORAMA	FA	Ficha Ambiental de la operación, mantenimiento de la planta de conformación Cartón de la empresa Cartorama C.A.	abr-15	6	sep-15
4	AQUACARGILL DEL ECUADOR	EIA	Estudio de impacto Ambiental para la Construcción, operación mantenimiento, cierre y abandono de la fábrica de elaboración de balanceado para alimento de camarón	oct-15	6 meses	abr-16
5	CONTECON	EIA	Estudio de impacto Ambiental complementario de las instalaciones del puerto marítimo Simón Bolívar y proyecto de ampliación	abr-15	4	sep-15
6	CELEC EP	DIA	Declaratoria de impacto Ambiental de la Siembra de Piñón en la Represa Daule – Peripa	ene-15	6	jul-15
7	AMBICREATIVO	SIAG	Sistema de indicadores Ambientales de Guayaquil	jun-16	1	jul-16
8	DACAR	PMA	Supervisión de la implementación del PMA de Dacar	abr-16	24	abr-18
9	FUNDAMETZ	PMA	Supervisión de la implementación del PMA de Fundametz Planta 1 y 2	abr-16	24	abr-18
10	WWF	EIA	Estudio de impacto ambiental de la Biodiversidad y estudio de evaluación de impacto social participativo para la certificación ASC	mar-16	4	jul-16
11	OLETNAT	EIA	Estudio de impacto ambiental de la Planta de Tratamiento de Oletnat S.A.	ene-16	9	oct-16
12	ASUNCORP	FA	Ficha Ambiental de la operación, mantenimiento de Asuncorp S.A.	abr-16	6	sep-16
13	CARTORAMA	IAC	Informe Ambiental de Cumplimiento de la implementación del PMA de Cartorama C.A.	jul-16	3	sep-16

Tabla No. 4- 6: Proyectos Contratados 2015 - 2016

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

De los proyectos antes mencionados se pudo verificar que el promedio de desvíos corresponden a 92,5 días.

A la actualidad existe un proyecto desfasado y paralizado debido a que el cliente no cuenta con la información base legal y técnica para la regulación de sus procesos; así como también se pudo identificar que de los seis proyectos desfasados, tres ya se finalizaron sin tener multas o penalidades por el tiempo que ha tomado la prestación del servicio, esto debido a que los tiempos perdidos son los atribuidos a la autoridad.

Así como también se pudo determinar que los proyectos de los clientes “Aquacargill del Ecuador” como “Ambicreativo”, los cuales se encuentran en ejecución, ya se encuentran desfasados con 100 y 27 días, respectivamente, esto permite definir la necesidad de mejorar las actividades programadas o reprogramarlas, para poder obtener el índice real de cumplimiento de la programación de los proyectos, ya que muchas de las actividades desfasadas dentro de estos proyectos son relacionados con los amplios y tardíos intervalos de tiempo que la autoridad se toma para emitir comunicados.

Lo anteriormente mencionado se puede identificar en el siguiente gráfico:

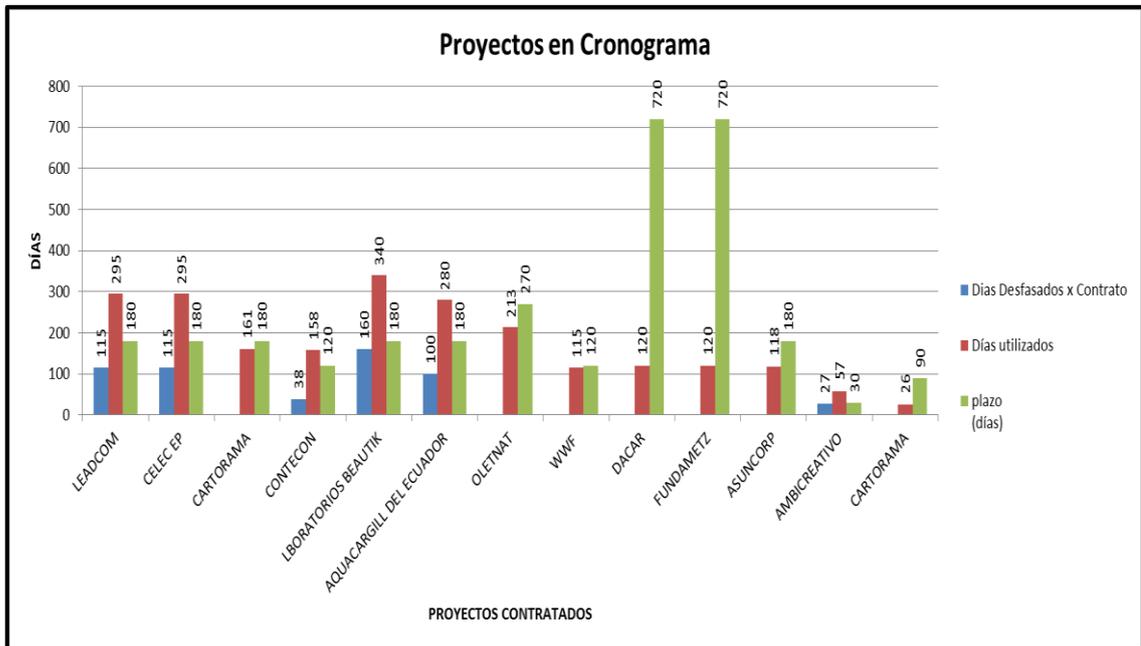


Gráfico No. 4- 8: Planificación de Proyectos 2015 - 2016

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

No obstante en relación a la frecuencia de medición del indicador el cual se ha definido de forma anual, se obtuvieron los siguientes resultados en el período 2015 -2016.

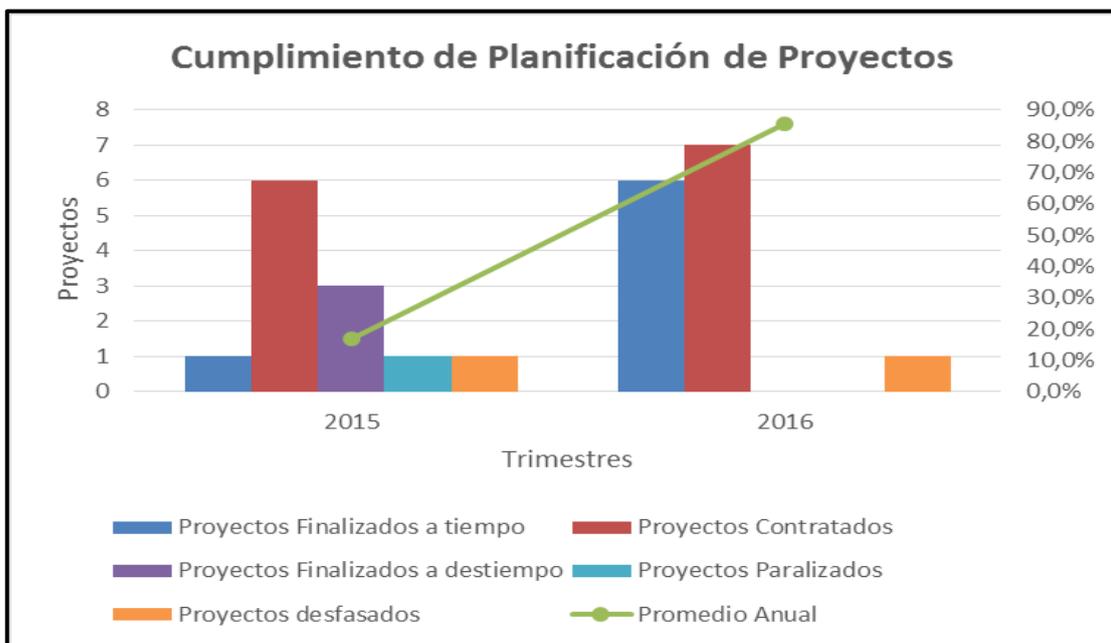


Gráfico No. 4- 9: Índice de Cumplimiento de Planificación de los Proyectos

Fuente: Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

4.1.2 Resumen de Resultados

Al ejecutarse el análisis y evaluación de los diferentes indicadores, la presente tabla resume cada uno de los resultados encontrados para cada indicador.

Descripción	Objetivos Estratégicos	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Meta	Desempeño 2015												Desempeño 2016											
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Índice de Satisfacción del cliente	Conocer y aumentar el grado de satisfacción del cliente	Evaluar la satisfacción del cliente	Anual	No. clientes satisfechos del producto terminado / no. productos terminados x 100	85%	79,56%												92%											
Personal Calificado en el Equipo Técnico	Mejorar y mantener la capacitación del personal calificado dentro de la organización	Incrementar las competencias del personal	Semestral	No. personas del Equipo Técnico calificado / No. personas del Equipo Técnico X 100	80%	92%						92%						92%						N/A					
		Cumplir con el plan de capacitación de la empresa	Anual	No. Horas Capacitadas ejecutadas / No. Horas Capacitaciones programadas X 100	85%	54,17%												86,67%											
Eficiencia y Eficacia de la prestación del servicio	Aumentar la efectividad en los proyectos presentados a la autoridad y / clientes	Cumplimiento en la programación de los proyectos	Anual	No. Proyectos entregados a tiempo / no. proyectos contratados X 100	85%	16,67%												85,7%											

Tabla No. 4- 7: Resumen de Indicadores de Desempeño 2015 - 2016

Fuente: Consultora Ambiental "López & Asociados" S.A.

Autor: Stephanie López Coloma

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber estudiado el problema de la consultora Ambiental “López & Asociados” S.A., y una vez desarrollado el diseño de un modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001.2008, se han obtenido las siguientes conclusiones y recomendaciones:

5.1 Conclusiones

- La Consultora Ambiental “López & Asociados S.A.”, a la actualidad no posee documentos o registros que ejecuten el control de las actividades establecidas por la organización, de forma que se efectúan las mismas bajo consideraciones verbales y subjetivas, habiendo desviaciones en los resultados de la prestación del servicio.
- El diseño propuesto del Sistema de Gestión de Calidad, brindará a la consultora ambiental en estudio, una imagen empresarial óptima, en la que sus procesos se encuentran de forma continua en autoevaluación para implementar mejoras y minimizar alteraciones externas, que influyan en el desfase de tiempos de entrega de productos o en su defecto en relación a observaciones por parte de la autoridad ambiental.
- La futura implementación del presente diseño de Sistema de Gestión de Calidad, repercutirá en que la organización mantenga una mejor imagen empresarial en relación a la competencia en temas de marketing, así como también promoverá a que el servicio de consultoría sea certificado a nivel internacional, esto facultará a que el nivel de flujo de dinero dentro de la empresa se mantenga con mayor movimiento y esta aumente su cartera de clientes.

- En relación a los indicadores diseñados en el presente estudio, concluimos lo siguiente:
 - El grado de satisfacción del cliente, en el año 2015, se evidenció que el desempeño de este indicador se encontraba bajo a meta (79,56% vs 85%), por lo expuesto en las encuestas ejecutadas a los clientes a pesar que su servicio contratado finalizó y se obtuvo el producto final requerido, determinaban que era necesario mejorar la relación con los directivos, no obstante este indicador al año 2016, se pudo evidenciar que existe hasta el momento un desempeño del 92%, el cual cumple con la meta establecida.
 - En términos de las competencias del personal, se pudo identificar que se cuenta con personal competente contratado, más aun desde el año 2015 se han mantenido el personal contratado dentro del equipo técnico, motivos por los cuales el indicador promedio muestra un resultado del 92%.
 - Sin embargo, dentro de la gestión del talento humano en el año 2015 se identificaron falencias en la planificación, que no permitieron cumplir con la meta propuesta, en relación a las capacitaciones ejecutadas versus las programadas en el plan de capacitaciones, no obstante en el 2016 los encargados de RRHH se empoderaron de estas actividades, por lo que a la actualidad la organización se mantiene en cumplimiento del indicador de capacitaciones planificadas en un 86,67%.
 - La planificación de los proyectos, la cual se mide en relación del cumplimiento de los tiempos de entrega o finalización de la prestación del servicio contratado, en el año 2016, se evidenció que existe una alta mejora en el desempeño de este indicador al obtener por resultado anual 85,7%, en relación al 2015 en el cual su desempeño anual correspondía al 16,67%.
- Con lo antes expuesto, es necesario que la organización mantenga a su personal capacitado, ya que al potenciar las habilidades adquiridas por el personal, faculta

que la prestación de sus servicios sea efectiva y eficiente, esto con la finalidad de mejorar continuamente la percepción del cliente, así como los requisitos técnicos en los servicios contratados.

- El cumplimiento de los procedimientos, registros y la interacción de estos con los procesos, permitirá que los servicios de consultoría sean organizados de manera adecuada y facilitarán la implementación de la norma ISO9001:2008 en la organización.

5.2 Recomendaciones

- Ejecutar las capacitaciones programadas al personal contratado, el cual permita que las mantener y superar la meta propuesta en las calificaciones de competencias, así como también se debe concientizar al personal sobre las actividades requeridas previo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Incluir dentro de las capacitaciones a todo el personal, temas relacionados con calidad y el sistema de gestión. En particular, capacitaciones sobre la norma ISO 9001:2015, pues será inminente la implementación de la nueva versión.
- Mantener el nivel de compromiso del Representante de la Dirección, para que este lidere, gestione y otorgue recursos para la futura implementación del sistema de gestión de calidad.
- Realizar revisiones o auditorías internas de acuerdo a lo planificado, hasta la implementación del sistema de gestión de calidad, de forma que al optar por una certificación con una entidad externa avalada, el proceso sea más económico en relación de costos y así como también tome menos tiempo en subsanar o mejora el SGC.

- Procurar implementar el diseño del sistema de gestión de calidad ofrecido en este estudio, para con este obtener la certificación ISO9001:2008 de la Consultora Ambiental “López & Asociados” S.A

CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFIA

- Constituyente, A. N. (2008). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública*. Montecristi: Editora Nacional.
- Dzul López, L. A. (Octubre de 2009). Tesis Doctoral. *Los Costes de la Calidad en el Diseño de Proyecto de Construcción: un Enfoque de Procesos*. Catalunya, Barcelona, España.
- Feigenbaum, A. (1994). *Control Total de la Calidad, 3ra. edición*. México: Compañía Editorial Continental.
- Humberto, G. P. (1997). *Calidad Total y Productividad*. Mexico: Mc Graw hill.
- ISO. (2013). *ISO - International Organization for Standardization*. Obtenido de <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>
- ISO, I. O. (15 de Noviembre de 2008). *ISO*. Recuperado el 14 de octubre de 2015, de http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=46486
- ISO, I. O. (2008). *ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos*. Ginebra - Suiza: Secretaria Central de ISO.
- ISO, I. O. (2013). *The ISO survey of Management System Standard Certifications, Executive Summary*. Suiza: ISO.
- ISO, I. O. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra - Suiza: Secretaria Central de ISO.
- MAE. (25 de enero de 2015). *MAE*. Obtenido de Ministerio del Ambiente: <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/02/Publicacion-COMPA-91IAS-CONSULTORAS-Enero-2015.pdf>

- R.O. 198, R. O. (2010). *Registro Oficial No. 198, Acuerdo Ministerial No. 055 Expedir el Siguiete Instructivo para la Calificación y Registro de Consultores Ambientales*. Quito, Ecuador: Editora Nacional.
- R.O. 303, R. O. (2010). *Registro Oficial no. 303, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. Quito: Editora Nacional.
- R.O. 316, R. O. (2015). *Registro Oficial no. 316, Acuerdo Ministerial No. 061 Reforma del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria*. Quito: Editora Nacional.
- SAE. (20 de 01 de 2015). *SAE - Servicio de Acreditación Ecuatoriana*. Obtenido de http://oec.acreditacion.gob.ec/Consulta/certificacion_vista_datos.php?num_cert=EC10/216306&oec=1790666565001
- Wikipedia. (26 de Enero de 2016). *Wikipedia*. Recuperado el 04 de Febrero de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000

CAPÍTULO VII. ANEXOS

- Anexo 1: Encuestas de Satisfacción del Cliente
- Anexo 2: Sistematización de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Cliente
- Anexo 3: Calificación de Competencias
- Anexo 4: Plan Anual de Capacitación 2015
- Anexo 5: Plan Anual de Capacitación 2016
- Anexo 6: Control de la Planificación de los Proyectos 2015 – 2016
- Anexo 7: Procedimientos Diseñados para el Sistema de Gestión de Calidad
 - Manual de Calidad
 - Procedimiento de Control de Documentos y Registros
 - Procedimiento de Análisis y Planificación del Proyecto
 - Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto
 - Procedimiento de Compras
 - Procedimiento para la Gestión de Recursos humanos
 - Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores
 - Procedimiento de Auditoría Interna
 - Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas
 - Procedimiento de Control de Producto No Conforme
 - Procedimiento de Control de Calidad del Servicio
 - Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
 - Instructivo de la Gestión Comercial
 - Instructivo de Elaboración de Documentos y Registros
- Anexo 8: Formatos de Registros Diseñados para el Sistema de Gestión de Calidad
 - Mapa de Procesos
 - Fichas de Caracterización de Procesos

- Política
- Objetivos de Calidad
- Lista Maestra de documentos y Registros Internos
- Lista de Documentos de Procedencia Externa
- Lista de Distribución de Documentos Controlados
- Registro de Planificación del Proyecto
- Registro de Informe de Visitas Técnicas de Campo
- Registro de Control de Avance de Actividades Diarias
- Órdenes de Compra
- Plan Anual de Capacitación
- Registro de Capacitaciones
- Lista de Verificación de Inducción
- Calificación Total de Competencias
- Evaluación de Capacitaciones
- Plan de Mantenimiento de Infraestructura
- Encuesta de Medición del Clima Organizacional e Infraestructura
- Evaluación de Proveedores
- Evaluación de Proveedores Especializados
- Directorio de Proveedores
- Informe de Auditorías
- Aspectos a Evaluar Auditores
- Lista de Auditores internos Calificados
- Lista de Verificación
- Plan de Auditorías Internas
- Programa Anual de Auditorías Internas
- Solicitud de Acciones Preventivas y Correctivas
- Control de Solicitudes de Acciones Preventivas y Correctivas

- Registros de Producto No Conforme
- Encuesta de medición de la Satisfacción del Cliente
- Registro de Reclamos o Quejas del Cliente
- Control de Calidad del Servicio
- Actas de Revisión del Comité de Calidad
- Programa Anual de Reuniones del Comité
- Control de la Gestión Comercial
- Ordenes de Trabajo
- Propuestas Técnicas Económicas
- Anexo 9: Cronograma de Diseño del SGC

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 1: Encuestas de Satisfacción del Cliente

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



DD MM AAAA

20 / 01 / 2016

Razón Social:

CELEC EP - Hidronación

Nombre de Proyecto:

Declaratoria de Impacto Ambiental de la Siembra de Piñón en la Represa Daule Peripa

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

01 / 04 / 2016

Razón Social:

Industrias Dacar

Nombre de Proyecto:

Supervisión de la implementación del PMA de DACAR

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



DD MM AAAA

01 / 04 / 2016

Razón Social:

Fundametz S.A.

Nombre de Proyecto:

Supervisión de la implementación del PMA de Fundametz Planta 1 y 2

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

03 / 07 / 2016

Razón Social:

WWF

Nombre de Proyecto:

Biodiversidad y estudio de evaluación de impacto social participativo para la certificación
ASC

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

15 / 09 / 2015

Razón Social:

Cartorama C.A.
.....

Nombre de Proyecto:

Ficha Ambiental de la operación, mantenimiento de la planta de conformación Cartón de la empresa Cartorama C.A.
.....

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

01 / 08 / 2016

Razón Social:

Asuncorp S.A.

Nombre de Proyecto:

Ficha Ambiental de la operación, mantenimiento de Asuncorp S.A.

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

03 / 08 / 2016

Razón Social:

Cartorama C.A.

Nombre de Proyecto:

Informe Ambiental de Cumplimiento de la implementación del PMA de Cartorama C.A.

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Indice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

29 / 09 / 2015

Razón Social:

Contecon

Nombre de Proyecto:

Estudio de Impacto Ambiental complementario de las instalaciones del Puerto Marítimo Simón Bolívar y proyecto de ampliación

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfacción del Cliente

Índice de Satisfacción del Cliente, en relación a la prestación de Servicio de la Consultora Ambiental "López & Asociados"



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

DD MM AAAA

01 / 08 / 2016

Razón Social:

Laboratorios Beautik

Nombre de Proyecto:

Declaratoria de Impacto Ambiental para la Construcción, operación y mantenimiento de la Planta Laboratorios Beautik

1. Planificación y Organización del Proyecto *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados" *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Resultados del Proyecto Ejecutado *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
El producto final cumple con los requerimientos acordados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Valoración Global del Servicio de Consultoría *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recomendaría nuestros servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo 2: Sistematización de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción del Cliente

Tópicos	Laboratorios Beutik	Cartorama	Contecon	Celec EP	DACAR	Fundametz	WWF	Asuncorp	Cartorama
1. Planificación y Organización del Proyecto									
a) La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	2	5	2	4	5	4	5	5	5
b) Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	4	5	4	5	5	4	5	5	5
c) El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	5	4	4	5	5	4	5	5	5
d) La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	4	5	4	5	5	4	4	5	5
2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados"									
a) El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	5	5	4	4	5	5	5	5	5
b) Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	4	4	2	5	4	4	5	4	5
c) Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	4	4	4	4	5	4	5	4	5
d) Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	4	2	2	3	5	5	4	4	4
3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor									
a) El equipo consultor ha sido competente en la prestación del servicio.	4	5	4	4	5	4	5	4	5
b) El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	4	5	3	5	5	3	5	4	5
c) El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto.	4	5	4	5	5	4	5	4	5
4. Resultados de la Proyecto Ejecutado									
a) Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	4	5	4	5	5	4	5	4	4
b) El producto final cumple con los requerimientos acordados.	4	5	4	5	5	4	5	4	4
5. Valoración Global del Servicio de Consultoría									
a) Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	4	4	4	5	4	4	5	5	4
b) Recomendaría nuestros servicios profesionales	5	4	4	4	5	4	5	5	4
c) Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	3	2	2	4	5	3	4	5	4
d) Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	4	4	4	5	5	5	5	5	4

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 3: Calificación de Competencias

	PESO	Director Técnico	Coordinador Técnico 1	Coordinador Técnico 2	Técnico Ambiental 1	Técnico Ambiental 2	Técnico Ambiental 3	Técnico Ambiental 4	Coordinador Social
1. EDUCACIÓN									
Ingeniero Ambiental, Químico o afines	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Maestrías en gestión ambiental o ciencias afines	10	10	10	10	10	0	0	0	0
TOTAL EDUCACION	30	30	30	30	30	20	20	20	20
2. FORMACIÓN									
Manejo de Utilitarios de Windows	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Conocimiento de Autocad	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Conocimiento de Inglés	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Seminarios y Cursos de Auditorías Ambientales, Plantas de Tratamiento, o afines.	2.5	2,5	2,5	2,5	2	2	2	2	2
Cursos de liderazgo, administración y planificación de proyectos	2.5	2,5	1	1	1	1	1	1	1
Cursos o Seminarios de Legislación, Evaluación y Auditoría Ambiental	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2	5
Cursos o Seminarios de tratamiento de aguas residuales, contaminación atmosférica y afines	2	2	2	2	2	2	2	2	0
Cursos o Seminarios de Salud y Seguridad Industrial u Ocupacional.	2	2	3	3	2	2	2	2	0

CALIFICACION DE COMPETENCIAS

	PESO	Director Técnico	Coordinador Técnico 1	Coordinador Técnico 2	Técnico Ambiental 1	Técnico Ambiental 2	Técnico Ambiental 3	Técnico Ambiental 4	Coordinador Social
Cursos o Seminarios de Manejo de Desechos Sólidos, Contaminación Atmosférica, y otros afines.	2.5	2,5	3	3	2	2	2	2	3
TOTAL FORMACION	20	20	19	19	16,5	16,5	16,5	16	16
3. HABILIDADES REQUERIDAS									
Capacidad para planificar	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Organizado	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Capacidad de Liderazgo	2.5	2,5	2,5	2	2	2	2	2	2
Proactivo	2.5	2,5	2,5	2	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Capacidad de análisis	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Capacidad para la preparación de informes	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Capacidad de realizar investigación	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
Capacidad para la interpretación de Datos de pruebas ambientales	2.5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
TOTAL HABILIDADES	20	20	20	19	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
4. EXPERIENCIA									
6 meses en cargos similares	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL EXPERIENCIA	30	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
TOTAL COMPETENCIA		100%	99%	98%	96%	86%	86%	85,5%	85,5%
COMPETENCIA PROMEDIO		92%							

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 4: Plan Anual de Capacitación 2015

	ACTIVIDAD EDUCATIVA / TEMAS	HORAS	DIRIGIDO A:	TIPO DE CAPACITACION	INTERNA / EXTERNA	1er. trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre
1	SEGURIDAD VIAL Y MANEJO DE CONFLICTOS	24	Choferes	Charla	Interna	■			
2	ACTITUD, MOTIVACION Y LIDERAZGO	8	Todo el personal	Charla	Interna		■		
3	BUENAS PRACTICAS LABORALES Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS	24	Todo el personal	Charla	Interna		■		
4	MANEJO DE INCIDENTES Y ACCIDENTES	8	Todo el personal	Charla	Interna		■		
5	SOPORTE VITAL BÁSICO (PRIMEROS AUXILIOS BÁSICO I)	8	Todo el personal	Charla	Interna		■		
6	COMBATE CONTRA INCENDIOS Y USO DE EXTINTORES	8	Todo el personal	Charla	Interna		■		
7	MANEJO DE PRODUCTOS QUIMICOS PELIGROSOS, HACIENDO ENFASIS EN LA NTE 2266:2013	8	Director Técnico Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales Coordinador Social	Charla	Interna				■
8	ACCIONES ANTES, DURANTE Y DESPUES DE DESASTRES NATURALES Y ATENTADOS	8	Todo el personal	Charla	Interna				■
9	CULTURA VIAL Y PEATONAL	8	Todo el personal	Charla	Interna			■	
10	CONCIENCIACION AMBIENTAL: ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.	8	Todo el personal	Charla	Interna			■	
11	GESTION INTEGRAL DE DESECHOS PELIGROSOS	8	Director Técnico Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales Coordinador Social	Charla	Externa			■	
12	AUTOCAD: NIVEL BÁSICO	24	Coordinadores Técnicos Técnicos ambientales Coordinador Social	Charla	Externa				■
13	GIS: NIVEL BASICO	24	Coordinadores Técnicos Técnicos ambientales Coordinador Social	Charla	Externa		■		

	ACTIVIDAD EDUCATIVA / TEMAS	HORAS	DIRIGIDO A:	TIPO DE CAPACITACION	INTERNA / EXTERNA	1er. trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre		
14	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DOMESTICAS, INDUSTRIALES	24	Técnicos Ambientales	Seminario	Externa												

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 5: Plan Anual de Capacitación 2016

No.	ACTIVIDAD EDUCATIVA / TEMAS	HORAS	DIRIGIDO A:	TIPO DE CAPACITACION	INTERNA / EXTERNA	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre		
1	MANEJO DE INCIDENTES Y ACCIDENTES	8	Todo el personal	Charla	Interna	■											
2	SOPORTE VITAL BÁSICO (PRIMEROS AUXILIOS BÁSICO I)	8	Todo el personal	Charla	Interna		■										
3	COMBATE CONTRA INCENDIOS Y USO DE EXTINTORES	8	Todo el personal	Charla	Interna			■									
4	MANEJO DE PRODUCTOS QUIMICOS PELIGROSOS, HACIENDO ENFASIS EN LA NTE 2266:2013	8	Director Técnico Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales Coordinador Social	Charla	Interna				■								
5	CULTURA VIAL Y PEATONAL	8	Todo el personal	Charla	Interna					■							
6	AUTOCAD: NIVEL BÁSICO	24	Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales Coordinador Social	Charla	Externa						■						
7	GIS: NIVEL BASICO	24	Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales Coordinador Social	Charla	Externa							■					
8	POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD, COMO APORTAMOS AL CUMPLIMIENTO D ELA EFICACIA DE LOS MISMOS	4	Todo el personal	Charla	Interna	■											
9	CARBONO NEUTRAL, VARIABLES A MEDIR Y ANALIZAR.	4	Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales Coordinador Social	Charla	Interna									■			
10	ACTUALIZACIÓN NORMATIVA DE REGULACIÓN AMBIENTAL	8	Coordinadores Técnicos Técnicos Ambientales	Charla	Interna					■							

No.	ACTIVIDAD EDUCATIVA / TEMAS	HORAS	DIRIGIDO A:	TIPO DE CAPACITACION	INTERNA / EXTERNA	1er. Trimestre			2do. Trimestre			3er. Trimestre			4to. Trimestre		
			Coordinador Social														
11	SEGURIDAD INFORMÁTICA Y MANEJO DE DATOS DE FORMA SEGURA.	8	Todo el personal	Charla	Externa												
12	MANEJO DE FINANZAS DE FORMA EFICIENTE Y EFICAZ	8	Todo el personal	Charla	Externa												

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 6: Control de la Planificación de los Proyectos 2015 – 2016

Proyecto	Código	Fecha Contrato	plazo (meses)	plazo (días)	Fecha Inicio	Fecha última Entrega	Días utilizados	Días Desfasados x Contrato	Observaciones	%Cumplimiento Promedio Anual
Licencia Ambiental a nivel nacional para la Recolección, Transporte, y Almacenamiento Temporal de Desechos Peligrosos	EIA-L&A-001	01/02/2015	6	180	01/02/2015	23/11/2015	295	115	Paralizado por cliente no tener información básica requerida	16,67%
Declaratoria de impacto Ambiental de la Siembra de Piñón en la Represa Daule Peripa	DIA-L&A-002	01/01/2015	6	180	31/03/2015	20/01/2016	295	115	Finalizado	
Ficha Ambiental de la operación, mantenimiento de la planta de conformación Cartón de la empresa Cartorama C.A.	FA-L&A-001	01/04/2015	6	180	07/04/2015	15/09/2015	161		Finalizado a tiempo	
Estudio de impacto Ambiental complementario de las instalaciones del puerto marítimo Simón bolívar y proyecto de ampliación	EIA-L&A-003	01/04/2015	4	120	10/04/2015	15/09/2015	158	38	Finalizado	
Declaratoria de Impacto Ambiental para la Construcción, operación y mantenimiento de la Planta Laboratorios Beautik	DIA-L&A-001	01/03/2015	6	180	11/09/2015	16/08/2016	340	160	Finalizado	
Estudio de impacto Ambiental para la Construcción, operación mantenimiento, cierre y abandono de la fábrica de elaboración de balanceado para alimento de camarón	EIA-L&A-002	01/10/2015	6	180	14/10/2015	20/07/2016	280	100		
Estudio de impacto ambiental de la Planta de	EIA-L&A-005	01/01/2016	9	270	15/01/2016	15/08/2016	213		Finalizado a tiempo	85,7%

Proyecto	Código	Fecha Contrato	plazo (meses)	plazo (días)	Fecha Inicio	Fecha última Entrega	Días utilizados	Días Desfasados x Contrato	Observaciones	%Cumplimiento Promedio Anual
Tratamiento de Oletnat s.a.										
estudio de impacto ambiental de la Biodiversidad y estudio de evaluación de impacto social participativo para la certificación ASC	EIA-L&A-004	01/03/2016	4	120	10/03/2016	03/07/2016	115		Finalizado a tiempo	
Supervisión de la implementación del PMA de Dacar	PMA-L&A-001	01/04/2016	24	720	05/04/2016	03/08/2016	120		En ejecución	
Supervisión de la implementación del PMA de Fundametz Planta 1 y 2	PMA-L&A-002	01/04/2016	24	720	05/04/2016	03/08/2016	120		En ejecución	
Ficha Ambiental de la operación, mantenimiento de Asuncorp S.A.	FA-L&A-002	01/04/2016	6	180	05/04/2016	01/08/2016	118		Finalizado a tiempo	
Sistema de indicadores Ambientales de Guayaquil	CA-L&A-001	01/06/2016	1	30	05/06/2016	01/08/2016	57	27		
Informe Ambiental de Cumplimiento de la implementación del PMA de Cartorama C.A.	IAC-L&A-001	01/07/2016	3	90	08/07/2016	03/08/2016	26		Finalizado a tiempo	

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 7: Procedimientos Diseñados para el Sistema de Gestión de Calidad

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

SECCION A. Introducción

0. PORTADA



Aprobado por:

Representante de la Dirección

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

1. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

2. INDICE

SECCION A. Introducción.....	1
0. PORTADA	1
1. CONTROL DE CAMBIOS	2
2. INDICE	2
3. INTRODUCCION DE LA EMPRESA, ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN Y EXCLUSIONES	2
SECCION B. Detalles de Sistema de Gestión de Calidad.....	4
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	4
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	5
6. GESTION DE LOS RECURSOS	6
7. REALIZACION DEL PRODUCTO	7
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	10
9. ANEXOS	12

Nota: Se han conservado los mismos Números de los capítulos de la Norma ISO 9001:2008.

3. INTRODUCCION DE LA EMPRESA, ALCANCE, CAMPO DE APLICACIÓN Y EXCLUSIONES

En este manual se describe la organización de la Consultora Ambiental "López & Asociados" ofreciendo una visión general del Sistema de Gestión de Calidad que se ha implementado y las responsabilidades de los funcionarios para con el sistema.

La Consultora Ambiental "López & Asociados", busca garantizar la satisfacción de nuestros clientes en todas nuestras áreas de desarrollo a través un equipo de profesionales capacitados, con firmes conocimientos de sus funciones, responsables y con la convicción de trabajar por el progreso de la ciudad y del país, garantizando el éxito de nuestros proyectos y superando las expectativas de nuestros clientes.

Contribuir al desarrollo de nuestro país a través de la culminación de proyectos que aseguren el crecimiento económico, tecnológico y ambiental, que permitan crear más plazas de trabajo, incrementando continuamente la productividad del país, logrando a través de nuestro trabajo mejoras de fondo.

Mantener firme nuestro compromiso de trabajar por el bienestar del país. Teniendo la total satisfacción que nuestro trabajo significa progreso.

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

4.1. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad de la Consultora Ambiental “López & Asociados”, se ha definido para Servicios de Consultoría Ambiental y Gestión Ambiental.

4.2. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual de calidad persigue adoptar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicable a la Norma ISO 9001:2008.

4.3. EXCLUSIONES

El SGC de La Consultora Ambiental “López & Asociados”, incluye todos los elementos de la norma sin exclusiones.

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

SECCION B. Detalles de Sistema de Gestión de Calidad

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

La Consultora Ambiental "López & Asociados", determina los procesos necesarios para el SGC, estableciendo su secuencia e interacción, a través del "Mapa de Procesos" (anexo 1) y las "Fichas de Caracterización de Procesos" (anexo 2).

La Consultora Ambiental "López & Asociados", determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, a través del capítulo Medición, Análisis y Mejora, refiérase al Capítulo 8.

La Consultora Ambiental "López & Asociados", asegura la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, a través del Capítulo de Gestión de los Recursos, refiérase al Capítulo 6.

La Consultora Ambiental "López & Asociados", realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, así como implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, a través del capítulo Medición, Análisis y Mejora, refiérase al Capítulo 8.

La Consultora Ambiental "López & Asociados", gestiona los procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 y asegura el control de cualquier proceso contratado externamente. El tipo y grado de control a aplicar está definido en el anexo 3.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del SGC de la Consultora Ambiental "López & Asociados", incluye:

1. Política y los Objetivos de Calidad (anexo 4 y 5).
2. Manual de Calidad.
3. Procedimientos documentados requeridos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.
4. Documentos y Registros necesarios para planificar, operar y controlar los procesos de la organización, ver "Procedimiento para el Control de Documentos y Registros".

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La Consultora Ambiental "López & Asociados", establece y mantiene un Manual de Calidad que incluye:

- Alcance, Campo de Aplicación y Exclusiones (Literal 4 del Manual de Calidad).
- Procedimientos documentados del SGC.
- Interacción entre los procesos del SGC, ver "Mapa de Procesos".

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La Consultora Ambiental "López & Asociados", controla los documentos requeridos por el SGC, con el "Procedimiento para el Control de Documentos y Registros".

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

La Consultora Ambiental "López & Asociados", establece y mantiene los registros, ver

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

“Procedimiento para el Control de Documentos y Registros”.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, demuestra su compromiso con el desarrollo y la implantación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia. Para esto:

1. Comunica al personal la importancia de satisfacer los requisitos del Cliente, los legales y reglamentarios, publicándose en cartelera y enviando comunicaciones de correo interno. En casos necesarios se recurrirá a reuniones informativas, con registro de asistencia y constancia de la misma.
2. Establece la Política (anexo 4) y los Objetivos de Calidad (anexo 5).
3. Lleva a cabo las revisiones del SGC a través del “Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”.
4. Asegura la disponibilidad de recursos para el normal funcionamiento del SGC.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción. Ver 8.2.1.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de calidad de la Consultora Ambiental “López & Asociados”, es comunicada y entendida por la organización, mediante reuniones informativas al respecto, y, es revisada para su continua adecuación, refiérase al Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad”. Ver Anexo 4 “Política de Calidad”.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los objetivos de la calidad en la Consultora Ambiental “López & Asociados”, están orientados básicamente a la consecución de la satisfacción del cliente. Ver anexo 5 “Objetivos de Calidad”.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, asegura que la planificación del SGC cumple con los requisitos generales y con los objetivos de la calidad; y que la integridad del mismo se mantiene cuando se planifican e implementan cambios,

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas, refiérase al documento “Calificación Total de Competencias” y son comunicadas a toda la organización.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, designa al Director de Operaciones como Representante de la Dirección, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la autoridad y las siguientes obligaciones:

1. Asegurar que se establecen, implementan, controlan y se mantienen los procesos

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- necesarios para el SGC, de acuerdo al Diagrama de Procesos.
2. Informar a la alta dirección, sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, refiriéndose al "Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad".
 3. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización, siguiendo los lineamientos de Comunicación Interna.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Consultora Ambiental "López & Asociados", asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, mediante publicaciones en cartelera y comunicaciones individuales, vía e-mail (Correo Interno).

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Consultora Ambiental "López & Asociados", revisa a intervalos planificados el SGC, asegurando así su conveniencia, adecuación y eficacia continua, refiriéndose al "Procedimiento para la Revisión de la gestión de Calidad".

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La alta dirección de la Consultora Ambiental "López & Asociados", asegura que la información de entrada para la Revisión incluye:

1. Resultados de las auditorías internas.
2. Retroalimentación del cliente, de acuerdo a las encuestas de Satisfacción del cliente.
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto, mediante los indicadores de cada proceso.
4. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
6. Cambios que podrían afectar al SGC.
7. Recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

La alta dirección de la Consultora Ambiental "López & Asociados", asegura que los resultados de la revisión del SGC incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del SGC, la mejora del servicio y las necesidades de recursos; siguiendo así lo que indica el "Procedimiento para la Revisión del Gestión de Calidad".

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Consultora Ambiental "López & Asociados", proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, y de esta forma aumentar la satisfacción de los clientes.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados", que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio es competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, de acuerdo al documento "Calificación Total de Competencias"

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La alta dirección de La Consultora Ambiental "López & Asociados":

1. Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio, refiriéndose al "Calificación Total de Competencias".
2. Considera que el personal que actualmente labora en la Consultora Ambiental "López & Asociados", es competente en base a su experiencia. Se considerarán los requisitos del puesto para futuras contrataciones y/o promociones, de ser este el caso.
3. Evalúa la competencia del personal al menos una vez cada año.
4. Cuando sea aplicable, capacita o toma otras acciones para contar con el personal competente
5. Evalúa la eficacia de las acciones tomadas, luego de las capacitaciones.
6. Asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, contribuyendo así al logro de los Objetivos de Calidad.
7. Mantiene los Registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Consultora Ambiental "López & Asociados", determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para brindar el servicio acorde con las necesidades de los clientes. La infraestructura incluye:

- Oficinas
- Vehículos
- Hardware y Software
- Comunicaciones
- Sistemas de Información

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Consultora Ambiental "López & Asociados", proporciona al personal el ambiente de trabajo adecuado para de esta forma brindar un buen servicio al cliente. Se toma como referencia la encuesta anual de clima organizacional, la cual deberá incluir factores físicos, ambientales y de otro tipo, tales como ruido, temperatura, humedad, iluminación o condiciones climáticas.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC, a través del "Mapa de Procesos".

En el transcurso de la planificación y realización del producto, La Consultora Ambiental "López & Asociados", se apoya en los respectivos procedimientos:

- Procedimiento de análisis y planificación del proyecto.
- Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto.

Los Registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

La Consultora Ambiental "López & Asociados", determina:

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

1. Los requisitos especificados en la oferta inicial de acuerdo al servicio a prestar, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y los posteriores a la misma.
2. Los requisitos no establecidos en ofertas pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
3. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
4. Cualquier requisito adicional determinado por la organización

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

- La Consultora Ambiental “López & Asociados”, revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse con el cliente. Esto se basa en acuerdos con clientes, los mismos que son comunicados y difundidos al personal involucrado.
- Los requisitos del producto están definidos en base a los requerimientos del cliente.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente por el cliente serán resueltos mediante reuniones y acuerdos con los clientes.
- La organización está en capacidad de cumplir con los requisitos definidos.
- La Consultora Ambiental “López & Asociados”, mantiene registros de los resultados de las revisiones con los clientes y de las acciones originadas por la misma.
- Cuando se cambian los requisitos del cliente estos son comunicados mediante e-mail a las partes interesadas.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, mantiene una comunicación eficaz con el cliente, relativa a:

1. Información sobre el producto/servicio.
2. Condiciones previas a la aprobación y tiempo de aprobación, en instituciones de revisión.
3. Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación y Desarrollo

La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto, mediante el procedimiento de planificación y análisis del proceso de desarrollo de proyectos. Se determina:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantiene los registros, mediante las propuestas enviadas a los clientes y en algunos casos el cliente establece de mejor manera sus requisitos comerciales y técnicos mediante contratos u órdenes de trabajo, las cuales deben ser archivadas en la Gestión Comercial.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo son proporcionados para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado, para determinar la conformidad del servicio o producto y las acciones tomadas. La revisión del avance de la planificación de los proyectos, se maneja mediante los registros de Control de Avance de Actividades.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se mantiene registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos del cliente. (Véase 7.5.2).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Se identifican y mantienen registros de los cambios del diseño y desarrollo. Se revisa, verifica y valida, según sea apropiado, y se aprueba. Se evidencia en el código del Proyecto.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, refiérase a los procedimientos del Proceso de Compras.

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen criterios para el registro, selección y evaluación, de acuerdo a los procedimientos del Proceso de Compras. La Consultora Ambiental “López & Asociados”, mantiene Registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, se asegura que la información de compras enviada al proveedor describe el producto a comprar y los requisitos de compra adecuados y necesarios refiérase a los procedimientos del Proceso de Compras.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, realiza la inspección de los productos comprados para verificar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, refiérase a los procedimientos del Proceso de Compras.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Consultora Ambiental “López & Asociados”, planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

1. La disponibilidad de la información que describa las características del producto o

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

servicio.

2. La disponibilidad de las instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
3. El uso del equipo apropiado, refiérase a los procedimientos del Proceso de Desarrollo de Proyectos.
4. La implementación del seguimiento y de la medición, ver "Mapa de Procesos, (Anexo 1)".
5. La implementación de actividades de liberación y entrega del producto, refiérase a los procedimientos del Proceso de Desarrollo de Proyectos.

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

La validación del producto se realiza al momento que las entidades públicas o el mismo cliente aprueba los estudios y/o memorias del proyecto, y se registra mediante las comunicaciones donde se aprueban los productos

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Consultora Ambiental "López & Asociados", identifica el producto con un código refiérase al "Procedimiento de Análisis y Planificación del Proyecto". Este código constituye la identificación única a través de toda la realización del producto.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Consultora Ambiental "López & Asociados", identifica la documentación del cliente propiedad del mismo y para este fin utiliza protectores plásticos o lo que fuese necesario, refiérase al "Instructivo de la Gestión Comercial". En el caso de surgir inconveniente con la propiedad del cliente se procede a registrar y reportar inmediatamente al cliente, utilizando el Registro de "Producto No Conforme".

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La Consultora Ambiental "López & Asociados", preserva el servicio en respaldos electrónicos y respaldos físicos, refiérase al "Plan de Mantenimiento de Infraestructura".

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La Consultora Ambiental "López & Asociados", subcontrata la calibración de los equipos utilizados durante la prestación del servicio, este control se lo lleva a través del "Plan de Mantenimiento de Infraestructura", "Control de Equipos de Computación" y la "Ficha Técnica de Equipos". La responsabilidad de dicho control es del Director de Operaciones.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Consultora Ambiental "López & Asociados", planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio y del SGC, refiérase al "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas". Correctivas y determina los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y su alcance, para lograr monitorear y controlar así los procesos.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Consultora Ambiental "López & Asociados", realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al servicio que brinda la organización, a través de encuestas a los clientes; éstas son realizadas cada vez que se culmina un proyecto. El Comité de

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

Calidad evalúa los resultados y toma acciones según proceda. Luego el cliente es informado de los resultados obtenidos.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

La Consultora Ambiental "López & Asociados", lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para determinar:

1. Si el SGC está conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma y con los requisitos definidos por la organización.
2. Si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La Consultora Ambiental "López & Asociados", planifica un programa de auditorías, considerando el estado e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas. En el "Procedimiento de Auditorías Internas", se detallan las acciones que se llevan a cabo para realizar auditorías internas.

El Dueño de cada proceso, toma las acciones necesarias para corregir las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Consultora Ambiental "López & Asociados", aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SGC, ver "Mapa de Procesos". En caso de no lograrse los resultados se toman acciones correctivas, refiérase al "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas".

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

La Consultora Ambiental "López & Asociados", mide y hace un seguimiento de las características del servicio en las etapas apropiadas. La Consultora Ambiental "López & Asociados", mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, a través de registros que indican las personas autorizadas a liberar el producto.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

La Consultora Ambiental "López & Asociados", se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos del cliente, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionados con el tratamiento del producto o servicio no conforme están definidos en el "Procedimiento de Producto No Conforme"; el cual incluye los procesos operativos: Gestión Comercial, Desarrollo de Proyectos y Control de Servicios.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La Consultora Ambiental "López & Asociados", determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del SGC, y evalúa las oportunidades de mejora continua. El análisis de datos incluye los resultados del seguimiento y medición, y proporciona información sobre:

1. Satisfacción del Cliente.
2. Conformidad con los requisitos del producto.
3. Características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
4. Proveedores.

	MANUAL DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La Consultora Ambiental "López & Asociados", mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección, refiérase al "Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad".

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La Consultora Ambiental "López & Asociados", toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son las apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, refiérase al "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas".

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La Consultora Ambiental "López & Asociados", determina las acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y así prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son las apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, "Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas".

9. ANEXOS

1. Mapa de Procesos
2. Ficha de Caracterización de Procesos
3. Control de procesos contratados externamente
4. Política de Calidad
5. Objetivos de Calidad
6. Organigrama de la Consultora Ambiental "López & Asociados".



MAPA DE PROCESOS

REVISION

0

APROBADO POR

Representante de la
Dirección

FECHA ELABORACION

01-jul-16





FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: Gerencial / Responsabilidad de Alta Dirección			
Este proceso se establece para facilitar la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de alcanzar un mejoramiento continuo, a través de acciones correctivas y preventivas, resultado de auditorías internas y de la gestión de los procesos.			
DESCRIPCION DEL PROCESO			
Gerenciar, encaminar y direccionar la empresa de tal forma que su Misión y Visión se cumplan. Revisión constante y periódica del Sistema de Gestión de Calidad para tomar decisiones que mejoren el mismo.			
CONTROLES			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		Resultado de cumplimiento de Objetivos	
Mapa de procesos		Acta de Comité de Calidad	
Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas		Listado de solicitudes de acciones correctivas y preventivas	
Objetivos de calidad		Solicitud de acciones correctivas y preventivas	
Política de calidad		Programa Anual de Reuniones de Comité	
ENTRADA		SALIDA	
Necesidad de recursos		Aprobación de recursos	
Informe de Auditorías		Acciones Correctivas	
Revisión de Política y Objetivos de Calidad		Política y Objetivos de Calidad	
Recomendaciones para el mejoramiento		Acciones Preventivas	
Estado de las Solicitudes de Acciones Correctivas y preventivas		Recomendaciones para el mejoramiento	
Cambios que podrían afectar al sistema de calidad		Estrategias de la Organización	
Desempeño de procesos		Acciones a tomar sobre los indicadores de gestión	
Registros de Producto No conforme			
Registro de Quejas y reclamos			
Índice de satisfacción del cliente			
RECURSOS			
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Vehículos	Equipos Tecnológicos Software Internet Telefonía móvil	Gerencia Comité de Calidad	Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestión y Mejora Continua / Gestión de Calidad			
Involucrar a toda la Organización para implementar un Sistema de Gestión de Calidad a través del Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas y una efectiva gestión con el apoyo de una permanente comunicación.			
DESCRIPCION DEL PROCESO			
Coordinar y gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.			
CONTROLES			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
Instructivo elaboración de documentos y registros		Lista de Distribución de Documentos Controlados	
Procedimiento para el Control de Documentos y Registros		Lista de documento de Procedencia externa	
Manual de Calidad		Lista maestra de documentos y registros internos	
Procedimiento de Auditorías Internas		Programa Anual de Auditorías Internas	
Procedimiento de acciones preventivas y correctivas		Aspectos a Evaluar Auditores	
Procedimiento de Producto No conforme		Informe de Auditorías Internas	
		Lista de Auditores calificados	
		Lista de Verificación	
		Plan de Auditorías internas	
		Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas	
		Control de Solucitudes de Acciones Correctivas y Preventivas	
		Producto No Conforme	
ENTRADA		SALIDA	
Necesidad de documentación		Documentos controlados	
Resultado de las auditorías Internas		Informe de Auditorías	
Necesidad de mantener el SGC		Acciones Correctivas y Preventivas producto de las auditorias	
Necesidad de acción Correctiva y Preventiva		Acciones Correctivas y Preventivas fuera de las auditorias	
		Registros Controlados, SGC mantenido e implementado	
		Registros de Productos No Conforme	
RECURSOS			
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina	Equipos Tecnológicos Software Internet Telefonía móvil	Asesor, Gerencias, Comité de Calidad	Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **SERVICIO AL CLIENTE**

Buscar la satisfacción del cliente a través de la solución de las quejas y reclamos planteados por este, a través de una comunicación efectiva y responsable que canalice todas las necesidades de este.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Coordinar y gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento de Control de Calidad del Servicio
Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto

REGISTROS

Encuestas de satisfacción al cliente
Registro de Quejas y Reclamos
Registro de planificación del proyecto
Correos electrónicos atendiendo solicitudes o inquietudes.

ENTRADA

Quejas, Reclamos, Sugerencias
Necesidad de información
Satisfacción del Cliente



SALIDA

Registro de quejas y reclamos ejecutado
Respuestas a Necesidades del Cliente
Indice de satisfacción del cliente

RECURSOS

FISICOS

Oficina

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
Software
Internet
Telefonía móvil

HUMANOS

Todo el Personal

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

Establecer un proceso que permita identificar las necesidades del cliente, con el fin de garantizar su satisfacción a través de un buena Gestión Comercial.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Incrementar la participación de la organización atrayendo clientes nuevos y manteniendo los actuales, mejorando al rentabilidad y flujo de dinero en la organización..

CONTROLES

DOCUMENTOS

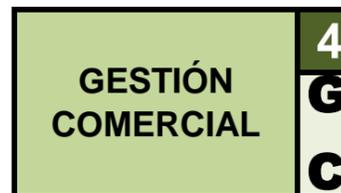
Instructivo de la Gestion Comercial
 Procedimiento de Control de Calidad del Servicio
 Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto

REGISTROS

Control de la Gestion Comercial
 Orden de Trabajo
 Comprobante de venta
 Propuesta Técnico Económica

ENTRADA

Requerimientos del cliente, Bases, especificaciones, etc.



SALIDA

Control de la Gestion Comercial
 Aprobación de la propuesta
 Orden de Trabajo
 Bienes protegidos

RECURSOS

FISICOS

Vehiculos

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
 Software
 Internet
 Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
 Director Técnico
 Director de operaciones
 Coordinador Técnico
 Contador

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: CONTROL DE SERVICIOS

Supervisar y vigilar que los proyectos y servicios de la organización sean entregados al cliente de acuerdo a los requerimientos solicitados por este, asegurando la calidad de la Prestación de los servicios.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Evaluar el servicio o proyecto asegurando que cumpla con los requerimientos del cliente así como los requisitos normativos relacionados con la naturaleza del proyecto

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento de control de calidad del servicio
 Procedimiento de análisis y planificación del proyecto
 Procedimiento para el desarrollo del proyecto

REGISTROS

Registro de Control de calidad del servicio
 Registros de Producto No Conforme
 Registro de Reclamos o Quejas del Cliente

ENTRADA

Carpeta del proyecto: Informes, Estudios, Memorias Técnicas, Planos, Especificaciones
 Planificación del proyecto

CONTROL DE SERVICIOS 6 C

SALIDA

Proyectos listos para entregar al cliente
 Registros de Productos No conformes

RECURSOS

FISICOS

Oficina

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
 Software
 Internet
 Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
 Director Técnico
 Director de operaciones
 Coordinador Técnico
 Coordinador Social
 Técnicos Ambientales

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **Gestión Técnica - Desarrollo de Proyectos**

Establecer un proceso que permita garantizar el buen desarrollo del proyecto con el fin de cumplir con las necesidades y requisitos del cliente permitiendo una eficiente prestación de los servicios.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Desarrollar el servicio o proyecto asegurando que el proyecto cumpla con los requerimientos del cliente así como los requisitos normativos relacionados con la naturaleza del proyecto

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento de analisis y planificacion del proyecto
 Procedimiento para el desarrollo del proyecto
 Aprobaciones Legales

REGISTROS

Registro de informe de visitas
 Registro de planificacion del proyecto
 Registro de Control de Avance de Actividades

ENTRADA

Propuesta Aprobada
 Propiedad del Cliente (documentos, planos, entre otros)
 Modificaciones del Proyecto
 Necesidad de visita técnica al sitio



SALIDA

Carpeta del proyecto: Informes, Estudios, Memorias Técnicas, Planos, Especificaciones
 Planificación del proyecto
 Informe de visitas técnicas realizadas

RECURSOS

FISICOS

Vehículos
 GPS
 Cámara
 Bitácora de apuntes

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
 Software
 Internet
 Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
 Director Técnico
 Director de operaciones
 Coordinador Técnico
 Coordinador Social
 Técnicos Ambientales
 Mensajero
 Recepcionista
 Coordinador de Logística
 Choferes

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION

0

APROBADO POR

Representante de la
Dirección

FECHA ELABORACION

01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **Gestión Administrativa Financiera**

Garantizar una adecuada administración de todos los recursos de la Organización, para que el Sistema de Gestión de Calidad se maneje correctamente.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Velar por las finanzas de la organización, controlar que las operaciones se ejecuten de forma correcta permitiendo la mejora en la toma de decisiones.

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento para la Gestión de los recursos humanos
Procedimientos de compras
Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de proveedores

REGISTROS

Plan anual de capacitacion
Lista de verificacion para induccion
Calificacion total de competencias
Plan de mantenimiento de infraestructura general
Plan de mantenimiento de infraestructura de sistemas
Control de Equipos de computacion
Ficha tecnica de equipos
Encuesta de medicion de clima organizacional e infraestructura
Informe de Resultado de la encuesta de clima organizacional e infraestructura
Correos electrónicos de Solicitud de servicio externo de servicios especializados
Directorio de proveedores
Orden de Compra
Evaluación de proveedores - profesionales
Evaluación de proveedores varios

ENTRADA

Necesidad de personal
Necesidad de capacitación de personal
Necesidad de evaluación de personal
Necesidad de mantenimiento
Necesidad de Información respaldada
Bases de Concursos y Licitaciones
Solicitud de Compra
Necesidad de evaluación de proveedores

ADMINISTRATIVO

8

**A
D**

SALIDA

personal contratado
personal capacitado
personal evaluado
Instalaciones y equipos en buen estado
Información respaldada en sistema externo
Equipos e insumos comprados, servicios.
Orden de Compra Aprobada
Proveedores evaluados

Informe de Resultado de la encuesta de clima organizacional e infraestructura

RECURSOS

FISICOS

Oficina

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
Software
Internet
Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
Jefe Administrativo
Jefe Financiero
Coordinador de RRHH
Recepcionista
Mensajero
Contador
Auxiliar Contable
Coordinador de Sistemas

FINANCIEROS

Presupuesto

ANEXO N.-1

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR SEGÚN EL TIPO DE PROYECTO

Esta metodología de trabajo es aplicada para proyectos realizados de manera directa por la Consultora "López & Asociados", Cuando el cliente determine la metodología a seguir se debe cumplir con lo estipulado en esta, por lo que se justifica el no cumplimiento de esta metodología.

A.- ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

1. - Investigaciones preliminares y recopilación de información
2. - Capítulo 1 (Introducción y presentación del estudio)
3. - Capítulo 2 (Marco legal)
4. - Capítulo 3 (Descripción del proyecto)
5. - Capítulo 4 (Determinación del área de influencia y zonas sensibles)
6. - Capítulo 5 (Línea base ambiental)
7. - Monitoreos ambientales
8. - Estudio socio ambiental
9. - Estudio del medio biótico y abiótico
10. - Capítulo 6 (Identificación y evaluación de impactos)
11. - Capítulo 7 (Análisis de Riesgos)
12. - Capítulo 8 (Análisis de Alternativas)
13. - Capítulo 9 (Plan de manejo ambiental)
14. - Capítulo 10 (Conclusiones y recomendaciones)
15. - Capítulo 11 (Glosario)
16. - Capítulo 12 (Bibliografía)
17. - Capítulo 13 (Anexos)
18. - Encuadernación y archivo digital
19. - Entrega final del proyecto hacia Control de Servicios
20. - Entrega final del proyecto hacia el cliente

B.- AUDITORIA AMBIENTAL

- Investigaciones preliminares y recopilación de información
- Capítulo 1 (Introducción y presentación del estudio)
- Capítulo 2 (Marco legal)
- Capítulo 3 (Descripción del proyecto)
- Capítulo 4 (Determinación del área de influencia)
- Capítulo 5 (Línea base ambiental)
- Capítulo 7 (Descripción de Hallazgos)
- Capítulo 8 (Plan de manejo ambiental)



- Capítulo 9 (Conclusiones y recomendaciones)
- Capítulo 10 (Anexos)
- Encuadernación y archivo digital
- Entrega final del proyecto hacia Control de Servicios
- Entrega final del proyecto hacia el cliente

C.- SUPERVISION Y SEGUIMIENTO DE PLANES DE MANEJO AMBIENTAL

- Capítulo 1 (Introducción)
- Capítulo 2 (Resultados del plan de supervisión)
- Capítulo 3 (Seguimiento de los rubros ambientales)
- Capítulo 4 (Identificación de las No conformidades)
- Capítulo 5 (Plan de acción para levantar las no conformidades)
- Capítulo 6 (Conclusiones y recomendaciones)
- Anexos
- Encuadernación y archivo digital
- Entrega final del proyecto hacia Control de Servicios
- Entrega final del proyecto hacia el cliente

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el desarrollo y control de los Documentos y Registros de Gestión que asegure el empleo sólo de documentos vigentes, y así evitar que se usen documentos obsoletos intencionadamente.

2. ALCANCE

- 2.1. Se aplica a los Documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de Consultora Ambiental "López & Asociados".
- 2.2. Incluye las actividades de elaboración, aprobación, distribución, revisión, modificación, retiro de los documentos obsoletos.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. **Documento del Sistema de Gestión de Calidad:** De acuerdo a lo establecido por la norma ISO 9001:2008 y para los fines de la organización, se incluye dentro de este concepto los documentos que están relacionados con el sistema de gestión de Calidad: Política y Objetivos del sistema de gestión de calidad, Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos, Registros y Formatos.

A partir de esta definición, cada vez que se tenga que hacer referencia a los documentos del sistema se indicará "Documentos del Sistema de Gestión de Calidad".

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Instructivo Estructura de los documentos y registros

5. POLITICAS

- 5.1. El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad es el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento
- 5.2. Todo el personal es responsable de cumplir las directrices establecidas en este documento.

6. RESPONSABLES

- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Elaboración de Documentos o Registros

- 7.1.1. La necesidad de elaborar o desarrollar un documento o dato del Sistema de Gestión de Calidad, puede ser generada en cualquier área de la organización. La estructura de los documentos está definida en el "Instructivo Estructura de los Documentos y Registros"
- 7.1.2. El emisor o el equipo responsable elabora el proyecto de documento, el cual será entregado al o los responsable (s) para su aprobación.

7.2. Aprobación de los Documentos o Registros

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.2.1. La aprobación de los documentos o registros, se realizará en diferentes niveles de la organización de acuerdo al tipo, al alcance de los documentos o registros y de los datos considerados, y al nivel de uso. Los niveles de aprobación establecidos son:

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORA	REVISA	APRUEBA
Manual y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad	Comité SGC	Comité SGC	Representante de la Dirección
Procedimiento	Área responsable	Jefe y/o Gerente de Área	Comité SGC
Instrucción	Área responsable	Jefe y/o Gerente de Área	Comité SGC
Otros Documentos / Datos	Área responsable	Jefe y/o Gerente de Área	Jefe y/o Gerente de Área
Formato o Registro	Área responsable	Jefe y/o Gerente de Área	Jefe y/o Gerente de Área

7.2.2. Una vez aprobado el documento o dato, el Coordinador de SGC completará la información sobre número de revisión, persona que aprueba, fecha de aprobación y número de páginas, de acuerdo a lo indicado en el “Instructivo Estructura de los Documentos y Registros”

7.2.3. El Coordinador de SGC incluirá el documento o registro en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos”.

7.2.4. En el caso de no ser aprobado por el nivel correspondiente o si el documento no está adecuado a lo establecido en el “Instructivo Estructura de los Documentos y Registros”, el Coordinador de SGC lo devolverá a los responsables para las correcciones y adecuaciones pertinentes.

7.3. Distribución de los Documentos o Registros

7.3.1. Una vez aprobado el documento, el Coordinador de SGC actualizará el documento en la carpeta de acceso compartido del servidor, en el caso de los Procedimientos para ser visualizado por el personal en sus PC.

7.3.2. Si las áreas necesitan que se entregue copias originales de los documentos o registros del Sistema de Gestión Calidad en papel para el uso del personal que no puede acceder a la red, solicitarán al Coordinador de SGC por un e-mail, el número de copias controladas acompañado con la lista de personas que necesitan disponer del documento.

7.3.3. El Coordinador de SGC dispondrá la impresión de las copias controladas, las cuales llevarán el número de control y el nombre de la persona en la primera página del documento y registrando la firma del usuario como constancia de la entrega en la “Lista de Distribución de Documentos Controlados”

Solo los documentos que están publicados en la carpeta de acceso compartido del servidor se consideran como vigentes, cualquier área que conserva de manera impresa algún documento de versión actual o anterior

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

son considerados Documento No Controlados, ya que solo se reconocen como válidos los publicados oficialmente y los Documentos Controlados.

7.4. Revisión, Modificación y Retiro de Documentos o Registros Obsoletos.

- 7.4.1. Para la revisión o modificación de un documento, el jefe del área solicitará al Coordinador de SGC vía e-mail el documento que se va a revisar y/o modificar. El Coordinador de SGC enviará por e-mail el documento al jefe del área. Las personas que elaboraron los documentos serán los que efectúen la revisión y/o modificación del mismo debiendo identificar el ó los párrafo(s) modificado(s) escribiendo el texto en negrita y con letra cursiva. Cuando se elimina una oración o un párrafo se colocará en su lugar [[*]]. Luego el jefe del área devolverá el documento revisado y/o modificado al Coordinador de SGC para su aprobación, siguiendo lo indicado en el punto 7.2.
- 7.4.2. Luego de la aprobación respectiva, el Coordinador de SGC actualiza el documento en: número de revisión, y la fecha de aprobación; Luego lo incluirá en la “Lista Maestra de Documentos y Registros Internos”.
- 7.4.3. Los nuevos documentos distribuidos se registrarán en “Lista de Distribución de Documentos Controlados”, y se solicitará al Área de Sistemas que reemplace la versión anterior por la versión vigente en la carpeta de acceso compartido del servidor.
- 7.4.4. Es responsabilidad de los Gerentes y Jefes revisar periódicamente los documentos y registros con los cuales trabaja el personal, cuidando que no maltraten ni garabateen los documentos. Deben actualizar y reemplazar los ejemplares obsoletos y estropeados de todos los lugares en donde se utilicen. Son responsables además de informar al personal sobre el alcance de los cambios efectuados, para su mejor implantación.

7.5. Documentos De Procedencia Externa

- 7.5.1. Cada Gerentes y/o jefe de área es responsable de mantener actualizada una Lista de los documentos de procedencia externa cuyo uso tenga incidencia en la calidad de sus servicios (como Planos proporcionados por los clientes, Manuales de Maquinarias y Equipos, etc.), que son usados en su área.
- Estos se registrarán en el formato “Lista de Documentos de Procedencia Externa”.
- 7.5.2. Estos documentos deben ser revisados y aprobados por el Gerente o Jefe del área antes de su uso e inclusión en el Sistema de Gestión de Calidad.
- 7.5.3. El Gerente o Jefe del área debe mantener comunicación con la fuente de origen de dichos documentos para su oportuna actualización.
- 7.5.4. Cuando exista una nueva versión del documento, el Gerente o Jefe del área debe solicitar y recabar el documento obsoleto para su destrucción, o de considerar necesaria su conservación lo identificará colocando de forma clara y visible la palabra “OBSOLETO” o “VERSIÓN ANTERIOR”.

7.6. Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

La Política y Objetivos del Sistema de Gestión son revisados para su continua adecuación y eficacia durante la “Revisión por la Dirección”, en donde se convoca a las áreas involucradas por lo menos una vez al año y en las “Auditorías Internas”, realizadas dos

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

veces al año a las áreas involucradas.

8. REGISTROS

Lista Maestra de Documentos y Registros Internos

Lista de Documentos de Procedencia Externa

Lista de Distribución de Documentos Controlados

9. ANEXOS

Instructivo Estructura de los Documentos y Registros

	PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y PLANIFICACION DEL PROYECTO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del procedimiento
1	

1. OBJETIVO

Analizar y planificar el proyecto de la forma más conveniente asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente y/o de las cláusulas del contrato/orden de trabajo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los proyectos que ingresen a la empresa.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. ANALISIS: Distinción y separación de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.

3.2. PLANIFICACION: Plan general metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado. Para el presente procedimiento, la planificación se la realiza en un cronograma.

3.3. CRONOGRAMA: Calendario de Ejecución del Trabajo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Requisitos del cliente establecidos en la orden de trabajo y/o contrato.
- Ordenanzas y Leyes relacionadas al proyecto (Refiérase a la "Lista Maestra de Documentos Externos").

5. POLITICAS

5.1. El sitio del proyecto debe ser visitado durante la planificación (Opcional cuando ya se haya realizado proyectos en ese sitio).

5.2. El personal encargado del proyecto a realizar, deberá llevar una cámara digital y el correspondiente Plano arquitectónico (Si lo hubiere), informes técnicos o cualquier dato relevante del sitio, para constatar las características más importantes del proyecto.

6. RESPONSABLES

- Responsables del Proyecto
- Coordinadores de Proyecto de Área
- Gerencias

7. PROCEDIMIENTO

7.1. DE LA IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PROYECTO

Todos los proyectos se deben identificar cumpliendo lo establecido a continuación.

Primer campo	Segundo campo	Tercer campo
Tipo de Proyecto	Iniciales de la Consultora	Numeración
EIA → Estudio de Impacto Ambiental FA → Ficha Ambiental DIA → Declaración de Impactos Ambientales PMA → Plan de Manejo Ambiental	L&A → López & Asociados	07 → (2007)

7.2. DE CONSULTORÍA AMBIENTAL

	PROCEDIMIENTO DE ANALISIS Y PLANIFICACION DEL PROYECTO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.2.1. El responsable del proyecto deberá visitar el sitio, de ser necesario, de manera que se pueda realizar una investigación preliminar, y la planificación de las actividades a ejecutar.

7.2.2. Llenar los registros de “Informe de Visita Técnica del proyecto” y “Análisis y planificación del proyecto”, en caso de que los trabajos a realizar lleven la metodología de la Consultora Ambiental “López & Asociados”.

Nota 1: Cuando la metodología es del cliente, los procedimientos se consideran externos, y se los incluye en la “Lista Maestra de Documentos Externos”.

Nota 2: Cuando la metodología es del cliente y la Consultora Ambiental “López & Asociados”. elabore los registros se tendrán que incluir en la “Lista Maestra de Registros” durante el tiempo de ejecución del contrato con el cliente. Luego del mencionado tiempo, los registros utilizados allí se tendrán que eliminar de la “Lista Maestra de Registros”.

7.2.3. En caso de que el proyecto sufra modificaciones que alteren el contenido del trabajo de la Consultora Ambiental “López & Asociados”, en más del 50% se deberá hacer una nueva planificación tomando en cuenta las correcciones a realizar, por lo que las actividades a ejecutar no se acatarán a lo descrito en el Anexo N.-1.

Nota: El Anexo N.-1 de este procedimiento sirve de referencia para la realización generalizada de algunas actividades.

7.3. DE LA SUPERVISION DE LA IMPLEMENTACION DE LOS PLANES DE MANEJO AMBIENTAL

7.3.1. Investigación Preliminar del sitio del proyecto, lo cual corresponde a evaluar los estudios de impacto ambientales o auditorías ambientales.

7.3.2. Empezar a supervisar la implementación de acuerdo al cronograma del proyecto y el plan de manejo ambiental aprobado por la autoridad, con el fin de que se cumpla con el 100% de las actividades señaladas.

7.3.3. Se deberá elaborar informes mensuales del proyecto con el fin de que se pueda verificar el avance del trabajo realizado conforme lo dicen las especificaciones.

7.3.4. Archivar todos los informes de la supervisión hasta que el tiempo del contrato esté finalizado en un 100%, con el fin de garantizar los servicios de la Consultora Ambiental “López & Asociados”.

7.4. DE LA AUDITORIA DE GESTION AMBIENTAL

7.4.1. Investigación Preliminar del sitio del proyecto, lo cual corresponde a evaluar los estudios de impacto ambientales o auditorías ambientales.

7.4.2. Empezar a evidenciar cumplimiento de acuerdo a lo establecido en las leyes aplicables y en el plan de manejo ambiental.

7.4.3. Se deberá elaborar informes de auditorías en el que se detallen los aspectos relevantes de la misma.

8. REGISTROS

- Registro de Informe de Visita Técnica del proyecto
- Registro de Análisis y planificación del proyecto

9. ANEXOS

Anexo N.-1 “Descripción de las actividades a desarrollar según el tipo de proyecto”

	PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

Desarrollar el proyecto dentro de lo establecido en los registros de “Informe de Visita técnica del Proyecto” y “Análisis y Planificación del Proyecto”; para cumplir con todos los requisitos del cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los productos de la Consultora Ambiental “López & Asociados”.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. DESARROLLO: Evolución progresiva de algo hacia mejores niveles.

3.2. REQUISITO: Circunstancia o condición necesaria para algo.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Requisitos del cliente establecidos en la orden de trabajo y/o contrato.
- Ordenanzas y Leyes relacionadas al proyecto (Refiérase a la “Lista Maestra de Documentos Externos”).

5. POLITICAS

5.1. Todo responsable de proyecto, que se va a desarrollar en la Consultora Ambiental “López & Asociados”, deberá realizar una revisión intermedia del avance del proyecto.

5.2. Pedir las debidas autorizaciones legales según el tipo de proyecto, cuyos tiempos no son considerados en las planificaciones, debido a que dependen de cada institución.

5.3. Todos los proyectos deben ser revisados por Control de Servicios.

6. RESPONSABLES

- Responsables del Proyecto
- Coordinadores de Proyecto
- Gerencias

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Desarrollar cada una de las actividades descritas en los registros de “Informe de Visita técnica del Proyecto” y “Análisis y Planificación del Proyecto”, de manera que se constate la ejecución de todos los trabajos planificados en el registro de “Control de Actividades Diarias”; que será llevado por cada personal que intervenga en los proyectos.

7.2. El encargado y responsable del proyecto a realizar deberá prever el tiempo necesario para la elaboración de cada una de las actividades, y constatarlas en los registros de “Informe de Visita técnica del Proyecto” y “Análisis y Planificación del Proyecto”, por lo que el tiempo para la entrega final del proyecto hacia el cliente, deberá estar dentro del tiempo estimado en el contrato de servicios realizado entre las partes. Dentro del tiempo y planificación del Proyecto, no se incluye el tiempo para las debidas aprobaciones legales, modificaciones al proyecto ya sean legales o por parte del cliente, trámites legales, etc.; todo esto con el fin de entregar el producto final dentro de lo estipulado con el cliente.

	PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

Nota 1: En caso de que el cliente se demore en la entrega de información requerida para el proyecto deberá respaldarse la entrega tardía de la documentación mediante mails, actas u oficios. Y se considerará estas fechas en el cálculo del indicador de **Cumplir la Planificación de los Proyectos**, donde se consideran las siguientes condicionantes:

- Fecha de Pago de Anticipo
- Fecha de órdenes de compra, órdenes de trabajo, contratos emitidos por el cliente
- Fecha de recepción de última información para los trabajos (planos, documentos, entre otros)
- Acuerdos o prórrogas otorgadas en reuniones de trabajo con el cliente.

7.3. Luego de haber ejecutado cada una de las actividades, el responsable del proyecto deberá revisarlo finalmente con el Gerente de Área para el control de servicios.

8. REGISTROS

Registro de Control de Actividades Diarias

9. ANEXOS

N.A.

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del documento
1	

1. OBJETIVO

Controlar los procesos de compras de la organización, con la finalidad de asegurar que el producto comprado cumpla con los requisitos de la organización.

2. ALCANCE

El tipo y alcance de los métodos para control del proceso de compras, depende del efecto que tiene el producto o servicio comprado sobre el producto final.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. CALIDAD: Cumplimiento en la totalidad de las características de un producto o servicio, que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas, incluye tiempos de entrega.

3.2. CALIFICACIÓN: Evaluación realizada por primera vez a un proveedor de Consultora Ambiental "López & Asociados", según los criterios definidos por la organización.

3.4. LICITACION: Convocatoria de un número de personas naturales o jurídicas para presentar la mejor oferta técnica y económica, cuyo monto es mayor al producto entre el porcentaje establecido por gobierno y el presupuesto general del estado.

3.5. PRECIO: Es el valor asignado al producto por el proveedor, para realizar la venta.

3.6. RECALIFICACIÓN: Cada una de las evaluaciones periódicas realizadas a un proveedor, posteriores a la calificación.

3.7. ORDENES DE COMPRA: documento en el que se detalla los bienes o servicios que se adquieren por medio del proveedor seleccionado.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Directorio de Proveedores

5. POLÍTICA

5.1 Para toda orden de compra mayor a \$150 (ciento cincuenta dólares), se debe pedir mínimo 3 cotizaciones de diferentes proveedores.

6. RESPONSABLES

- Gerencias
- Jefe Administrativo
- Jefe Financiero

7. PROCEDIMIENTO

7.1 El solicitante de la compra de un bien o servicio, debe comunicarse con el Jefe Administrativo vía correo electrónico, para que se designe al encargado de las compras ejecutar la orden de compra respectiva.

7.2 El encargado de las compras de la organización, debe ejecutar las cotizaciones requeridas según el monto establecido.

	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.3 Las órdenes de compra y las cotizaciones son entregadas al Jefe Administrativo y al Jefe Financiero, para determinar el centro de costos para la compra de las mismas.

7.4 Con la información antes descrita, se entregan los documentos al Gerente General para proceder con la aprobación de la compra.

7.5 La orden de compra y la cotización aprobada son entregadas al Encargado de Compras, para que se adquiera el bien o servicio requerido.

Nota: los servicios básicos o si se mantiene contratos o convenios con ciertos proveedores seleccionados, no se ejecuta la elaboración de la orden de compra.

7.6 Las compras que son recibidas por el Encargado de Compras, revisa el bien o servicio, si esta cumple con los requerimientos expuestos, se aprueba la factura y se recibe el bien o servicios, en caso contrario, se ejecuta la devolución o reclamo respectivo.

8. REGISTROS

- Órdenes de Compra

9. ANEXOS

N. A.

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer los lineamientos asegurar que el personal contratado cumpla con las competencias o habilidades requeridas, así como también se mantenga la cultura de perfeccionar estas.

2. ALCANCE

- 2.1. El procedimiento es aplicable a todas las áreas que presentan requerimientos de personal técnico, así como los seleccionados para ocupar el puesto en la Consultora Ambiental "López & Asociados".

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1 Selección: elección del personal en relación al cumplimiento de los requerimientos establecidos en el cargo.

3.2 Inducción: proceso básico de capacitación al trabajador nuevo, para que conozca las políticas y reglamentos de la empresa.

3.3 Plan Anual de Capacitación.- Programación anual utilizada para la ejecución de las capacitaciones internas o externas impartidas al personal.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de Selección de Proveedores

5. POLITICAS

No aplica

6. RESPONSABLES

- Coordinador de RRHH
- Gerente Administrativo - Financiero

7. PROCEDIMIENTO

A. Selección de Personal

7.1 Los responsables de área solicitan mediante un correo electrónico al Coordinador de RRHH y el Gerente Administrativo – Financiero la contratación del nuevo personal, efectuando por esta vía los requisitos mínimos para el proceso de selección.

7.2 El Coordinador de RRHH en concordancia con los requisitos técnicos expuesto, ejecuta la solicitud en medio de prensa o vía páginas electrónicas utilizadas para el reclutamiento de personal.

7.3 El Coordinador de RRHH en conjunto con el Gerente Administrativo Financiero, realiza las entrevistas para la selección del nuevo colaborador.

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.4 Una vez concluidas las entrevistas el Gerente Administrativa – Financiero, evalúa las hojas de vida de los candidatos y selecciona al personal.

7.5 Una vez seleccionado el candidato, el Gerente General aprueba la contratación del personal requerido, dicha aprobación puede ser verbal o vía correo electrónico.

7.6 luego de la aprobación de la contratación, el Coordinador de RRHH, solicita la documentación legal y los cursos de la hoja de vida del candidato seleccionado.

B. Inducción del Personal

7.7 El primer día de trabajo del nuevo colaborador, el Coordinador de RRHH es el encargado de dar la inducción necesaria en relación a las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo, en relación al SGC esta inducción la ejecuta el Coordinado del SGC.

7.8 La inducción en el puesto de trabajo, lo ejecuta el jefe de área.

C. Capacitación del Personal

7.9 El Coordinador de RRHH en conjunto con el Gerente Administrativo – Financiero, elaboran anualmente el Plan Anual de Capacitación, del personal que conforma la organización, considerando:

- Evaluaciones del Perfil o Nivel de competencias del personal contratado
- Necesidades de la organización

7.10 El Gerente General aprueba el Plan Anual de Capacitación.

7.11 El Coordinador de RRHH identifica los posibles proveedores de los cursos a dictarse de forma interna o externa.

7.12 El Gerente Administrativo – Financiero, selecciona y aprueba a los proveedores, en relación al Procedimiento de Selección de Proveedores.

7.13 En caso de realizar la capacitación de forma interna, el instructor registra la capacitación y la asistencia del personal por medio del Registro de Capacitación.

7.14 El personal capacitado, evalúa la capacitación por medio del Registro de Evaluación de Capacitaciones.

7.15 El Coordinador de RRHH, actualiza los registros de competencia del personal en el registro de Calificación Total de Competencias.

Nota: la medición de eficiencia de la capacitación se ve relacionada en la mejora de los objetivos de calidad.

D. Clima Laboral

7.16 El Coordinador de RRHH, mediante un correo electrónico envía la Encuesta de medición del clima organizacional e infraestructura, para que esta sea ejecutada por el personal contratado.

7.17 Después de obtener las respuestas del personal, el Coordinador de RRHH ejecuta la sistematización de los resultados y se elabora el informe de resultado de la encuesta de clima organizacional e infraestructura.

7.18 El informe debe ser entregado y aprobado por el Gerente General y el Representante de la

	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

Dirección.

8. REGISTROS

Plan Anual de Capacitaciones

Lista de Verificación de la inducción

Registro de Capacitación

Registro de Calificación Total de Competencias.

Encuesta de medición del clima organizacional e infraestructura

Informe de resultado de la encuesta de clima organizacional e infraestructura.

9. ANEXOS

N/A

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del documento
1	

1. OBJETIVO

Garantizar que los proveedores de la Consultora Ambiental “López & Asociados”, cumplan los términos de calidad y oportunidad exigidos por la empresa.

Calificarlos periódicamente, con el fin de garantizar la capacidad de éstos, para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los proveedores de productos y servicios críticos para la calidad.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. CALIDAD: Cumplimiento en la totalidad de las características de un producto o servicio, que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas, incluye tiempos de entrega.

3.2. CALIFICACIÓN: Evaluación realizada por primera vez a un proveedor de Consultora Ambiental “López & Asociados”, según los criterios definidos por la organización.

3.3. CONCURSO: Convocatoria de un número de personas naturales o jurídicas para presentar la mejor oferta técnica y económica, cuyo monto es menor al producto entre el porcentaje establecido por gobierno y el presupuesto general del estado.

3.4. LICITACION: Convocatoria de un número de personas naturales o jurídicas para presentar la mejor oferta técnica y económica, cuyo monto es mayor al producto entre el porcentaje establecido por gobierno y el presupuesto general del estado.

3.5. PRECIO: Es el valor asignado al producto por el proveedor, para realizar la venta.

3.6. RECALIFICACIÓN: Cada una de las evaluaciones periódicas realizadas a un proveedor, posteriores a la calificación.

3.7. SERVICIO POSTVENTA: Se define como la asistencia que presta un proveedor en el momento que sea solicitado por la Empresa, ya sea para atender un reclamo o una consulta relacionada con el producto o servicio que suministra.

3.8. SERVICIOS EXTERNOS - VARIOS: Comprende los proveedores de: Servicios de Comunicación, Internet, Hardware, Software, seguridad entre otros.

3.9. SERVICIOS ESPECIALIZADOS: Comprende a proveedores de: Servicios de Laboratorio Ambiental, Documentación Técnica, Asesorías, Profesionales con especialidades específicas, entre otros.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N.A.

5. POLÍTICA

5.1. La Selección, Calificación y Recalificación del Proveedor será realizada según la Tabla N.-1.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

TABLA N.-1

Tipo de Proveedor	Registro	Detalle
Insumos de Oficina	Evaluación de Proveedores	Materiales de Oficina
Servicios Externos	Evaluación de Proveedores	Servicios de Comunicación, Internet, Hardware, Software, entre otros.
Servicios Especializados	Evaluación de Proveedores Especializado	Servicios Laboratorios, Estudios y otros.
Servicios Especializados	Evaluación de Proveedores Especializado	Servicios Profesionales

6. RESPONSABLES

- Gerencias
- Jefe Administrativo
- Jefe Financiero
- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

7. PROCEDIMIENTO

7.1. DE LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

7.1.1. Cuando un proveedor es nuevo, se procede a ingresarlo en el Sistema Contable al “Directorio de Proveedores”.

7.2. DE LA EVALUACION DE PROVEEDORES (SERVICIOS EXTERNOS: SERVICIOS VARIOS – SERVICIOS ESPECIALIZADOS)

7.2.1. Se selecciona a aquellos proveedores que además de cumplir las condiciones requeridas obtengan en su evaluación 71 puntos como mínimo.

Nota 1: En caso de que el proveedor no alcance el puntaje mínimo, y no existan más proveedores del servicio solicitado, las gerencias podrán aprobar la utilización de sus servicios, y se levantará una acción correctiva para el proveedor, comprometiéndolo a mejorar en los parámetros de calificación fallidos.

Nota 2: En caso de que no se vuelvan a utilizar los servicios de un proveedor, en un período de tiempo mayor o igual al correspondiente para la siguiente evaluación, no será necesario reevaluarlo. Este proveedor deberá ser re-evaluado una vez que se vuelva a utilizar su servicio.

7.2.2. De los criterios de evaluación

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

TABLA N.-2 EVALUACION DE PROVEEDORES VARIOS: INSUMOS DE OFICINA

CALIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO	PONDERACION	CRITERIO
Tiempo de Entrega	15	15 Todas las entregas a Tiempo. 11-14 al menos una entrega fuera de tiempo (según el tiempo de demora). 6-10 de 2 a 3 entregas fuera de tiempo (según el tiempo de demora). 1-5 más de 3 entregas fuera de tiempo (según el tiempo de demora).
Manejo de Reclamos	10	10 Todos los reclamos solucionados a tiempo. 7-9 al menos un reclamo no solucionado (según el tiempo de respuesta). 4-6 de 2 a 3 reclamos no solucionados (según el tiempo de respuesta). 1-3 más de 3 reclamos no solucionados (según el tiempo de respuesta).
Stock / Disponibilidad	10	10 Stock completo de equipos, productos, horas de disponibilidad. 6-9 Falta de 1 de los siguientes parámetros: equipos, productos, tiempo disponible (según la cantidad de parámetros faltantes) 1-5 Falta de equipos, productos y tiempo para la disponibilidad de trabajo.
Calidad del Producto / Servicio	20	20 Producto / Servicio en excelente Estado. 11-19 Producto / Servicio estado aceptable. (Según grado de aceptación) 1-10 Producto o Servicio con fallas (según el grado de afectación en el uso) 0 Producto o Servicio con fallas, que impidan su recepción para el uso.
Garantía en los Productos / Servicios	10	10 Garantía en todos los productos / servicios. 1-9 Garantías parciales de productos y servicios. (según alcance y tiempos de las garantías) 0 No ofrece garantía.
PRECIO	PONDERACION	CRITERIO
Descuentos	10	10 descuentos en los precios: 95 -100% 6-9 descuentos en los precios:70 -94.9% 1-5 descuentos en los precios: <69.9% 0 No ofrece descuentos
Frecuencia en el alza de los precios	10	10 No sube los precios frecuentemente (más de un año). 5-9 Sube los precios cada seis meses. 1-4 Sube los precios en menos de seis meses
Forma de Pago	15	15 Pago total luego de la entrega del producto o servicio. 10-14 Pago de anticipo menor o igual a saldo contra entrega. 2-9 Pago de anticipo mayor al saldo contra entrega. 1 Pago de contado, previo a la entrega del producto o servicio.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

TABLA N.-3 EVALUACION DE PROVEEDORES VARIOS: SERVICIOS EXTERNOS

CALIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO	PONDERACION	CRITERIO
Tiempo de Entrega	10	10 Todas las entregas a Tiempo. 7-9 al menos una entrega fuera de tiempo (según el tiempo de demora). 4-6 de 2 a 3 entregas fuera de tiempo (según el tiempo de demora). 1-3 más de 3 entregas fuera de tiempo (según el tiempo de demora).
Manejo de Reclamos	10	10 Todos los reclamos solucionados a tiempo. 7-9 al menos un reclamo no solucionado (según el tiempo de respuesta). 4-6 de 2 a 3 reclamos no solucionados (según el tiempo de respuesta). 1-3 más de 3 reclamos no solucionados (según el tiempo de respuesta).
Stock / Disponibilidad	5	5 Stock completo de equipos, productos, horas de disponibilidad. 2-4 Falta de 1 de los siguientes parámetros: equipos, productos, tiempo disponible (según la cantidad de parámetros faltantes) 1 Falta de equipos, productos y tiempo para la disponibilidad de trabajo.
Calidad del Producto / Servicio	10	10 Producto / Servicio en excelente Estado. 1-9 Producto o Servicio con fallas (según el grado de afectación en el uso) 0 Producto o Servicio con fallas, que impidan su recepción para el uso.
Garantía en los Productos / Servicios	5	5 Garantía en todos los productos / servicios. 1-4 Garantías parciales de productos y servicios. (según alcance y tiempos de las garantías) 0 No ofrece garantía.
PRECIO	PONDERACION	CRITERIO
Descuentos	5	5 descuentos en los precios: 95 -100% 3-4 descuentos en los precios:70 -94.9% 1-2 descuentos en los precios: <69.9% 0 No ofrece descuentos
Forma de Pago	20	20 Pago total luego de la entrega del producto o servicio. 10-19 Pago de anticipo menor o igual a saldo contra entrega. 2-9 Pago de anticipo mayor al saldo contra entrega. 1 Pago de contado, previo a la entrega del producto o servicio.
CONOCIMIENTO	PONDERACION	CRITERIO
Experiencia	10	10 Más de 10 años en el Mercado 6-9 entre 6 y 9 años en el mercado 2-5 entre 1 y 5 años en el mercado 1 menos de 1 año en el mercado
Tecnología	10	10 Tecnología moderna en todos sus productos / servicios. 5-9 Tecnología moderna en la mayoría de productos / servicios. 1-4 Tecnología moderna en pocos productos / servicios. 0 Sin tecnología moderna en productos / servicios.
SERVICIOS	PONDERACION	CRITERIO
Asesoría del servicio requerido	5	5 Indicaciones específicas de las opciones de servicio requerido. 1-4 Indicaciones del servicio ofertado acorde a requerimientos. 0 No dan asesoría sobre el servicio requerido.
Cumplimiento del Servicio Postventa en caso de requerirlo	10	10 Seguimiento inmediato (horas) de quejas/reclamos después de la entrega del producto / servicio. 7-9 Seguimiento mediato (días, menos de 1 semana) de quejas/reclamos después de la entrega del producto / servicio. 4-6 Seguimiento mediato (semanas, menos de 1 mes) de quejas/reclamos después de la entrega del producto / servicio. 1-3 Seguimiento en meses (menos de 1 año) de quejas/reclamos después de la entrega del producto / servicio. 0 No dan seguimiento en las acciones post-venta.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

TABLA N.-4 EVALUACION DE PROVEEDORES VARIOS: SERVICIOS ESPECIALIZADOS

CALIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO	PONDERACION	CRITERIO
Tiempo de Entrega	15	15 Todas las entregas a Tiempo. 10-14 al menos una entrega fuera de tiempo (según el tiempo de demora). 4-9 de 2 a 3 entregas fuera de tiempo (según el tiempo de demora). 1-3 más de 3 entregas fuera de tiempo (según el tiempo de demora).
Manejo de Reclamos	5	5 Todos los reclamos solucionados a tiempo. 4 al menos un reclamo no solucionado (según el tiempo de respuesta). 2-3 de 2 a 3 reclamos no solucionados (según el tiempo de respuesta). 0-1 más de 3 reclamos no solucionados (según el tiempo de respuesta).
Disponibilidad	15	15 Horas de disponibilidad inmediata. 10-14 Falta de 1 de los siguientes parámetros: equipos, productos, tiempo disponible (según la cantidad de parámetros faltantes) 5-9 Falta de más de 1 de los siguientes parámetros: equipos, productos, tiempo disponible (según la cantidad de parámetros faltantes) 0-4 Falta de equipos, productos y tiempo para la disponibilidad de trabajo.
Calidad del Servicio	15	15 Producto / Servicio en excelente Estado. 1-14 Producto o Servicio con fallas (según el grado de afectación en el uso) 0 Producto o Servicio con fallas, que impidan su recepción para el uso.
Garantía en los Productos / Servicios	5	5 Garantía en todos los productos / servicios. 1-4 Garantías parciales de productos y servicios. (según alcance y tiempos de las garantías) 0 No ofrece garantía.
PRECIO	PONDERACION	CRITERIO
Frecuencia en el alza de los precios	10	10 No sube los precios frecuentemente (más de un año). 5-9 Sube los precios cada seis meses. 0-4 Sube los precios en menos de seis meses
Forma de Pago	15	15 Pago total luego de la entrega del producto o servicio. 9-14 Pago de anticipo menor o igual a saldo contra entrega. 2-8 Pago de anticipo mayor al saldo contra entrega. 0-1 Pago de contado, previo a la entrega del producto o servicio.
CONOCIMIENTO	PONDERACION	CRITERIO
Tiempo en el Mercado / Trabajos Similares	10	10 Más de 10 años en el Mercado 6-9 entre 6 y 9 años en el mercado 2-5 entre 1 y 5 años en el mercado 1 menos de 1 año en el mercado
Tecnología	10	10 Tecnología moderna en todos sus productos / servicios. 5-9 Tecnología moderna en la mayoría de productos / servicios. 1-4 Tecnología moderna en pocos productos / servicios. 0 Sin tecnología moderna en productos / servicios.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.3. DE LA EVALUACION DE PROVEEDORES (SERVICIOS ESPECIALIZADOS: PROFESIONALES)

7.3.1. La información consolidada por el profesional en su hoja de vida, deberá ser revisada y analizada de acuerdo al requerimiento actual.

NOTA: Este tipo de proveedores (Profesionales), serán elegidos por proyecto y de acuerdo a lo establecido en los contratos y/o bases del concurso/licitación que los requiera.

7.3.2. Toda la información del profesional será evaluada por el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y se evidenciará en el registro de "Evaluación de Proveedores Especializados".

Nota: Los profesionales deberán actualizar la información soporte de sus hojas de vida, conforme al período de reevaluación o en caso de presentarse un concurso o licitación antes de los períodos mencionados.

7.3.3. De los criterios de evaluación

TABLA N.-5 EVALUACION DE PROVEEDORES PROFESIONALES: SERVICIOS ESPECIALIZADOS

EDUCACION	PONDERACION	CRITERIO
Profesional Universitario	20	20 Título Profesional de 3º nivel 15 Egresado de carrera de 3º nivel 10 Cursando carrera de 3º nivel 5 Bachiller
Diplomado o Especialización	10	10 Título de Diplomado o Especialización 5 Egresado de Diplomado o Especialización 3 Cursando Diplomado o Especialización 0 Sin Diplomado o Especialización
Maestría	5	5 Título de Maestría 3 Cursando Maestría 0 Sin Maestría
Doctorado	5	5 Título de Doctorado 3 Cursando Doctorado 0 Sin Doctorado
FORMACION	PONDERACION	CRITERIO
Seminarios o cursos afines a la división	8	8 más de 5 cursos/seminarios de 40 horas 5-7 entre 1-5 cursos/seminarios de 40 horas 1-4 cursos/seminarios de menos de 40 horas 0 sin cursos/seminarios
Seminarios o cursos en general	3	3 más de 5 cursos/seminarios de 40 horas 1-2 entre 1 y 5 cursos/seminarios 0 sin cursos/seminarios
Utilitarios de Computación	2	2 Manejo de los utilitarios en 100% 1 Manejo de los utilitarios menor al 50% 0 No maneja los utilitarios
Idiomas*	2	2 Manejo de los idiomas en 100% (Mínimo Inglés) 1 Manejo de los idiomas menor al 50% (Mínimo Inglés) 0 No maneja los idiomas
EXPERIENCIA	PONDERACION	CRITERIO
Experiencia en Trabajos similares en la división	30	30 Más de 25 trabajos realizados. 20-29 Entre 10 y 24 trabajos realizados. 11-19 Entre 5 y 9 trabajos realizados. 1-10 Menos de 5 trabajos realizados. 0 Ningún trabajo realizado
Experiencia en Trabajos Generales	15	15 Más de 15 trabajos realizados. 10-14 Entre 10 y 14 trabajos realizados. 1-9 Entre 5 y 9 trabajos realizados. 0 Ningún trabajo realizado

* Conforme al requerimiento del trabajo a realizar.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.5. DE LA RE-EVALUACION DE LOS PROVEEDORES

La Re-evaluación de los proveedores se realiza de acuerdo a la siguiente Tabla:

TABLA N.-6

PUNTUACION	CONCEPTO	FRECUENCIA
91 - 100	Excelente	Anual
81 - 90	Muy Bueno	Semestral
71 - 80	Bueno	Trimestral
≤ 70	Regular	No aceptado

NOTA: La información de soporte será el historial de las evaluaciones.

8. REGISTROS

- Evaluación de proveedores
- Evaluación de Proveedores especializados
- Evaluación de proveedores especializados profesionales

9. ANEXOS

N. A.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer los lineamientos para la ejecución del proceso de Auditorías Internas del SGC, con la finalidad de verificar su implementación, implantación y mantenimiento eficaz y su relación con el cumplimiento de las Norma ISO 9001 en la Consultora Ambiental “López & Asociados”.

2. ALCANCE

- 2.1. El procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Consultora Ambiental “López & Asociados”.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. **Auditoria Interna del SGC:** Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos del SGC.
- 3.2. **Auditor Interno:** Persona con la competencia necesaria para llevar a cabo una auditoria.
- 3.3. **Auditor Interno Líder:** Persona con la competencia necesaria para conducir una auditoria.
- 3.4. **Observador:** Persona en entrenamiento, para calificar como auditor interno.
- 3.5. **Criterios de Auditoria:** Políticas, practicas, procedimientos o requisitos.
Nota: Los criterios de auditorías se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.
- 3.6. **Reunión de Apertura:** Reunión que tiene el propósito de revisar el alcance y objetivos de la auditoria, confirmar la disponibilidad de los recursos e instalaciones necesarias para la misma y aclarar detalles del plan de auditoria.
- 3.7. **Reunión de Cierre:** Reunión que tiene el propósito de presentar los resultados de la auditoria y explicar con exactitud las No Conformidades y Observaciones correspondientes.
- 3.8. **Evidencia de Auditoria:** Información, registros o declaraciones o hechos de cualquier otra información que son pertinentes para ciertos criterios de auditorías y que son verificables.
Nota: La evidencia de auditoría, puede ser cualitativa o cuantitativa.
- 3.9. **Hallazgos de Auditoria:** Resultado de la evaluación de la evidencia de auditoria recopiladas frente a los criterios de auditorías.
Nota: Los hallazgos de auditoría proporcionan la base para el informe de auditoría.
- 3.10. **Conclusión de Auditoria:** Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y todos los hallazgos de la auditoria.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- 3.11. Lista de Verificación:** Herramienta útil en una auditoria como ayuda memoria, cubre los puntos relevantes de la auditoria, es elaborada por el Equipo auditor.
- 3.12. Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo si es necesario de expertos técnicos y está conformado por el Auditor líder y auditores internos.
- 3.13. Observaciones:** Hallazgos que no tienen evidencias suficientes para ser declarado como No Conformidad. Puede ser considerado como una potencial No conformidad, que puede dar origen a una acción preventiva.
- 3.14. No Conformidad:** Incumplimiento o desviación de los requisitos que forman parte de los criterios de Auditoria. Será real cuando ha producido la desviación o incumplimiento, de lo contrario, será potencial.
- 3.15. Solicitud de Acción Correctiva (SAC):** Registro que se genera a partir de la identificación de una No conformidad (potencial/real), y en el cual se reporta las acciones correctivas y preventivas tomadas en el tratamiento de la No conformidad (real /potencial).

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas

5. POLITICAS

- 5.1.** El Comité del SGC, es responsable de elaborar el Programa Anual de auditorías Internas del SGC y asignar los equipos de auditores y elegir Líderes.
- 5.2.** El Coordinador del SGC, es responsable de remitir a los Auditores y Auditados la comunicación de la auditoria Interna y controlar que las auditorías y las Acciones Correctivas establecidas se ejecuten.
- 5.3.** Los Auditores son responsables de:
- a) Revisar la documentación correspondiente de los procesos que van auditar y preparar la Lista de Verificación.
 - b) Elaborar el Plan de auditoria comunicando a los Auditados el día y hora de la auditoria.
 - c) Ejecutar la auditoria.
 - d) Comunicar a los auditados las No Conformidades y observaciones encontradas.
 - e) Emitir la Solicitud de Acciones Correctivas (SAC).
 - f) Remitir al Coordinador del SGC el Informe de auditorías Internas, el Plan de auditorías Internas, y una copia de las SAC's y observaciones de la auditoria.
- 5.4.** El Auditado, es responsable de atender a los Auditores proporcionando la información que éstos soliciten e identificar y analizar las causas de la No Conformidad y proponer Acciones Correctivas según el procedimiento Acciones Preventivas y Correctivas.

6. RESPONSABLES

- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Planeamiento de la Auditoria

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

1.2 El Comité de SGC elabora el Programa Anual de auditorías Internas en función de la naturaleza e importancia de las actividades de cada área, los resultados de evaluaciones de riesgos de las actividades de la Consultora Ambiental “López & Asociados”, y la importancia ambiental de las operaciones interesadas en el formato Programa Anual de Auditorías Internas, donde se definen las áreas y fechas a auditar, el cual deberá tener el visto bueno del Representante de la Dirección en señal de aprobación.

7.1.1. En caso de presentarse alguna modificación, el Comité de SGC realiza las modificaciones correspondientes.

7.1.2. El Coordinador de SGC envía vía e-mail el Programa Anual de auditorías Internas a las áreas involucradas y podrá ser visualizado en la carpeta compartida del servidor.

7.2. Selección del equipo de auditores internos

7.2.1. El Comité de SGC selecciona y forma los equipos de auditores internos, considerando que los auditores no tengan compromiso directo con el área a auditar, y teniendo en cuenta lo siguiente:

Requisitos para postular a Auditor Interno:

- Tener una formación académica mínima superior y/o equivalente.
- Haber laborado como mínimo 2 meses en la Empresa.
- Haber participado un curso sobre Interpretación de la Norma ISO 9001:2008.
- Haber aprobado el curso “Formación de Auditores Internos ISO 9001:2008”
- Haber participado al menos en una auditoria de gestión ISO 9001:2008.
- Haber obtenido en las evaluaciones de auditor la calificación de “aprobado”.

Requisitos para postular a Auditor Interno Líder:

- Haber participado como auditor en un mínimo en 2 auditorías internas.
- Claridad de Expresión oral y escrita
- Habilidades interpersonales y de organización
- Independencia y objetividad
- Haber obtenido en las evaluaciones de auditor la calificación de “aprobado”.
- Habilidades técnicas en la conducción de auditorías (capacidad de comunicación; capacidad de escuchar; observador e inquisitivo; mentalidad abierta y flexible; capacidad para trabajar en equipo; capacidad para mantener independencia y objetividad para desarrollar sus funciones; capacidad de mantener razonamientos basados en evidencias objetivas; organización y planificación del propio trabajo).

7.2.2. Por equipo de auditores se elegirá un Auditor Líder, quien dirigirá las actividades del equipo auditor durante la auditoria interna.

7.2.3. Una vez formado los equipos de auditores y las áreas a auditar, el Coordinador de SGC comunica a los auditores y auditados los acuerdos tomados, incluyendo la fecha de ejecución de la auditoria.

7.3. Capacitación, evaluación y calificación de los auditores

7.3.1. El Coordinador de SGC gestionará y coordinará la ejecución del Curso de “Formación de Auditores Internos ISO 9001:2008”, cuando se requiera o se solicite, debiendo considerar que el curso cuente con una evaluación de los participantes.

7.3.2. Durante el proceso de capacitación, se evaluará y calificará a los participantes.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- 7.3.3. Los candidatos que tengan la calificación de ‘aprobado’ serán incluidos en la Lista de auditores internos calificados, quedando preparados para participar en las auditorías internas que se realicen en la Consultora Ambiental “López & Asociados”, así mismo los colaboradores que presenten su certificado de haber aprobado el curso de formación de auditores internos en Instituciones Externas, serán consideradas y podrán participar en las Auditorías Internas.
- 7.3.4. Los auditores que participen en la auditoría interna serán evaluados por el auditor líder, registrando sus observaciones en el formato Aspectos a evaluar de los Auditores internos.
- 7.3.5. El Coordinador de SGC colocará los resultados del registro Aspectos a evaluar de los Auditores internos.
- 7.3.6. Los auditores líderes de cada equipo se elegirán de acuerdo al desempeño durante las auditorías internas realizadas en la Consultora Ambiental “López & Asociados”. Esta decisión quedará bajo responsabilidad del Comité de SGC.
- 7.3.7. El Comité de SGC cuando crea conveniente dispondrá que se realicen cursos de actualización para auditorías internas.

7.4. Preparación de la auditoría interna

- 7.4.1. El Auditor Líder prepara el Plan de Auditoría Interna y confirma con el responsable del área, con anticipación, la hora y la fecha de la auditoría. Así mismo, solicita la disponibilidad del personal del área para el día de la auditoría.
- 7.4.2. Los auditores, antes de la auditoría, realizan la fase de gabinete de la documentación del área y elaboran las Listas de Verificación.

7.5. Ejecución de la auditoría

- 7.5.1. Los equipos de auditores, inician el proceso de auditoría con la reunión de apertura.
- 7.5.2. Luego se procede a ejecutar la auditoría, en la cual se recogen las evidencias objetivas a través de entrevistas, examen de documentos, observaciones de las actividades y condiciones en las áreas auditadas.
- 7.5.3. Los indicios de no conformidades, deben ser investigados por los Auditores aun cuando no se encuentren en la Lista de Verificación, a fin de encontrar evidencias objetivas que la sustenten.

Para la evaluación se considerarán los siguientes criterios:

- **Conformidad:** Cumplimiento de los requisitos que forman parte de los criterios de Auditoría. Será real cuando ha producido la desviación o incumplimiento, de lo contrario, será potencial.
- **No Conformidad:** Incumplimiento o desviación de los requisitos que forman parte de los criterios de Auditoría. Será real cuando ha producido la desviación o incumplimiento, de lo contrario, será potencial.
- **Observación:** Hallazgo que no tiene evidencias suficientes para ser declarado como No Conformidad. Puede ser considerado como una potencial No conformidad, que puede dar origen a una acción preventiva.

7.6. Elaboración de las SAC's

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- 7.6.1. El equipo auditor se reúne, luego de que todas las actividades hayan sido auditadas y revisa todos sus hallazgos para determinar cuáles son no conformidades.
- 7.6.2. Los Auditores llenan la Solicitud de Acción Correctiva en el formato respectivo, para las No conformidades encontradas.
- 7.6.3. Los Auditores se reúnen con el Gerente y/o Jefe/Encargado del área auditada para presentar y entregar las SAC's de la auditoria y las observaciones encontradas.
- 7.6.4. Los Auditores preparan el Informe de auditoría Interna del área auditada, identificando las No Conformidades y observaciones encontradas, así como los aspectos positivos y negativos de la auditoria y lo entregan al Coordinador de SGC, adjuntando las copias de las SAC's y la ficha colectiva de observaciones.

7.7. Seguimiento de acciones correctivas

- 7.7.1. El seguimiento de las acciones correctivas se realiza de acuerdo al Acciones Preventivas y Correctivas

8. REGISTROS

- Programa Anual de Auditorías Internas
- Plan de Auditoría Interna
- Lista de Verificación
- Informe de Auditoría Interna
- Lista de auditores internos calificados
- Aspectos a evaluar de los Auditores internos
- Documentos de Procedencia Externa
- Solicitud de Acción Correctivas y/o Preventiva

9. ANEXOS

N/A

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento, mediante el cual se aseguren que las acciones correctivas y preventivas que se tomen para eliminar las causas de las no conformidades existentes o potenciales, sean proporcionales a la magnitud de los problemas y los riesgos encontrados; y asegurar que estas acciones correctivas y/o preventivas sean eficaces, registrando sus resultados.

2. ALCANCE

- 2.1. De las acciones correctivas (AC):

- a) Tratamiento efectivo de los reclamos de los clientes y de los informes sobre las No Conformidades (NC) del Producto Final.
- b) Investigación de las causas de las NC relativas al producto, al proceso, al SGC y el registro de los resultados de la investigación.
- c) Determinación de las AC, para eliminar las causas de las NC.
- d) Aplicación de controles, para asegurar que se implementen las AC; y que éstas sean efectivas.

- 2.2. De las acciones preventivas (AP):

- a) Eliminación de causas potenciales de NC que podrían generarse por: procesos, operaciones de trabajo, desviaciones, concesiones, registros, informes y reclamos de clientes.
- b) Definición de los pasos para tratar un problema.
- c) Inicio y aplicación de controles para asegurar su revisión.
- d) Información a la Gerencia General o al Comité del SGC para su revisión.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1. **Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseada existentes, a fin de evitar su repetición.
- 3.2. **Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación potencial no deseada, a fin de evitar que se produzcan.
- 3.3. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 3.4. **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de requisitos especificados. Se aplica a la desviación o ausencia de los requisitos especificados, de una o más características de la calidad del producto o del proceso.
- 3.5. **Potencial No Conformidad (PNC):** Situación y/o condiciones que pueden provocar una No Conformidad, un defecto o una situación no deseada al producto, al proceso y/o al SGC.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

3.6. Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva (SAC/SAP): Formato donde se registra la No Conformidad o Potencial No Conformidad detectada, las acciones a tomar y se hace el reporte de la verificación de las acciones tomadas.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Todos los documentos y registros del SGC.

5. POLITICAS

5.1. Los Gerentes y Jefes de área, son responsables de investigar, proponer, solucionar y registrar las Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, así como de preocuparse para que sus SAC's sean levantadas.

5.2. El Coordinador de SGC es responsable de aplicar y hacer cumplir el presente procedimiento y llevar el control de las SAC's.

6. RESPONSABLES

- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad
- Gerentes y Jefes de área

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Detección de una No Conformidad o Potencial No Conformidad

7.1.1. Una NC o PNC puede detectarse a través de:

- Auditorías Internas,
- Reclamos de Clientes,
- Actividades cotidianas (hallazgos del personal, productos no conformes, incumplimiento de procedimientos, inspección y control de procesos y productos, cuando corresponde),
- Revisión por la dirección,
- Encuesta de satisfacción del cliente,
- Seguimiento y medición del desempeño,
- Evaluación del cumplimiento de requisitos legales,
- Evaluación de la eficacia de la acción correctiva y/o preventiva tomada,
- Otras circunstancias que a juicio del emisor lo amerite,

7.1.2. Auditorías Internas: Si la NC o PNC es detectada en auditorías internas, el auditor o los auditores emiten una SAC en el formato de Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva siguiendo el procedimiento Auditorías Internas.

7.1.3. Reclamo de Clientes: Si la NC o PNC es detectada durante la atención de los reclamos de clientes en reiteradas ocasiones (3 veces), el Director de Operaciones elabora la SAC según el procedimiento Atención de Reclamos de Clientes en el formato Solicitud de Acción Preventiva y Correctiva describiendo la NC o PNC encontrada entregando el original al Jefe del Área donde fue levantada la SAC y una copia al Coordinador de SGC quien hace el seguimiento de la misma.

7.1.4. Durante la Revisión por la Dirección, se puede proponer la necesidad de emitir una acción correctiva o preventiva, el Coordinador del SGC es el encargado de llenar el formato SAC, e identificar la persona responsable para realizar el análisis de causas y tomar la acción correctiva o preventiva.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.1.5. Cualquier personal de la organización puede determinar la necesidad de generar una acción Correctiva y/o Preventiva, a fin de evitar la recurrencia u ocurrencia de ella, según sea el caso. Para tal fin, reporta al Jefe inmediato, quién analiza el hallazgo y determina, si los hechos justifican considerarlo como una NC o PNC, tomando en cuenta el impacto sobre el SGC, y procede a describir la NC o PNC y las evidencias correspondiente en el formato de SAC, con copia al Coordinador de SGC quien hace el seguimiento de la misma.

7.1.6. Las SAC, describe la NC o PNC apoyándose en evidencias concretas. Una vez registrada la SAC, es enviada vía correo electrónico al Coordinador del SGC, según corresponda, para que asigne el número correlativo de la SAC. El Coordinador del SGC de acuerdo a su competencia, envía el registro al responsable de la Acción Correctiva / Preventiva.

7.2. Tratamiento de la NC O PNC. Análisis de causas

7.2.1 El jefe de área investiga e identifica las causas de la NC o PNC y llena el campo 'Tratamiento de la No Conformidad/Potencial No Conformidad – Análisis de Causas'.

7.2.2 Para el análisis de causas se pueden utilizar herramientas como: lluvias de ideas, Diagrama causa - efecto (Ishikawa); entre otras (Ver Anexo 1).

7.3. Propuesta de Acciones correctivas o preventivas

7.3.1. Después de la investigación personal o través de personas designadas, el Jefe del Área propone las acciones, según:

Acción Correctiva () (Elimina la causa raíz de la no conformidad para que no vuelva a producirse)

Acción Preventiva (Prevenir que se genere una No Conformidad)

Asimismo se propondrá la fecha de levantamiento de las acciones propuestas desde la detección de la No Conformidad o Potencial No Conformidad.

7.3.2. De ser necesario el jefe de área define un Plan de Acción para Solucionar la NC o PNC, y prevé según sea el caso lo siguiente:

- Medios necesarios a las instancias pertinentes,
- Coordinación con las áreas o personal de la empresa que sea necesario,
- Recaba información y ejecuta o propone las acciones a seguir.
- Revisa y aprueba la ejecución.

7.4. Evaluación de riesgo previo a la implementación de una SAC

7.4.1 Para la evaluación del riesgo implícito en la aplicación de una Acción preventiva o correctiva, el responsable de dar el tratamiento de la misma, procederá a utilizar la herramienta de AMEF (Anexo 2)

7.5. Verificación de ejecución de la acción propuesta

7.5.1. La persona o el área a quien se le generó la SAC, ejecutará las acciones propuestas en la fecha propuesta.

7.5.2. El Coordinador de SGC verifica que las acciones han sido ejecutadas y se procede a confirmar la eficacia de las acciones que solucionó la NC o PNC, finalmente se proceder a cerrar la SAC marcando en el campo 'Cerrada'.

	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- 7.5.3. De lo contrario, si la acción propuesta no es la adecuada no se levantará la NC o PNC para lo cual se marcará en el campo 'Se mantiene' indicando las razones por la cual no fue levantada y consignando nueva fecha para el cierre.
- 7.5.4. Toda esta información será archivada en copias por el Coordinador de SGC consolidando el estado de las SAC en el formato de control de las SAC para realizar el seguimiento y control de la ejecución.
- 7.5.5. Cuando la Gerencia General o el Comité de SGC lo solicite, o para la revisión del sistema, el Coordinador del SGC les informará sobre la situación de los SAC's.

8. REGISTROS

Solicitud de Acción Correctivas y/o Preventiva
Control de las Solicitudes de Acción Correctivas y/o Preventiva

9. ANEXOS

1. Análisis de Causas
2. Evaluación de los Riesgos

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del procedimiento
1	

1. OBJETIVO

Asegurar que se identifica, controla y previene el uso o entrega del producto que no cumple con los requisitos establecidos por la organización, cliente o la legislación aplicable.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en la prestación de servicios de la Consultora "López & Asociados".

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. Producto o Servicio No conforme: Producto que no cumple con los requisitos establecidos o especificados por la organización, cliente u autoridad.

3.2. Liberación del producto no conforme: acción que se ejecuta para levantar la no conformidad del producto o servicio para que este sea entregado al cliente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas

5. POLITICAS

No aplica.

6. RESPONSABLES

- Coordinador del SGC
- Coordinadores Técnicos
- Gerencias / jefes de áreas

7. PROCEDIMIENTO

Detección y Análisis del Producto no conforme

7.1 La detección del Producto/Servicio no conforme, puede ser detectado a través de las siguientes actividades:

- Revisión del cumplimiento del cronograma
- Revisión del Producto o servicio por parte del cliente
- Revisión del producto o servicio por la autoridad respectiva

7.2 La persona que detecta una no conformidad, debe llenar la solicitud de Acción preventiva y correctiva y proceder con la comunicación al Director Técnico.

7.3 El Director Técnico con el Coordinador Técnico, efectúan el análisis de la no conformidad levantada, versus los requisitos establecidos en el contrato y legislación vigente aplicable, en caso de que la no Conformidad sea viable se procede acorde al Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas.

Identificación y Segregación del Producto No Conforme

7.4 El producto no conforme que ha sido detectado, el Coordinador Técnico es la persona que lo identifica y segrega para proceder con la revisión.

Disposición del Producto no Conforme

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.5 En relación a la fase en el que se detecta el producto o servicio no conforme, se ejecutan las siguientes disposiciones:

a) Revisión del cumplimiento del cronograma

Se ejecuta un nuevo cronograma ajustado de trabajo y se solicita al cliente una ampliación o alcance al plazo contractual.

b) Revisión del Producto o servicio por parte del cliente

Se comunica al cliente que el producto o servicio se efectuará de nuevo y se ejecuta la actualización acorde de los requerimientos del cliente y se entrega el producto o servicio para su aprobación final.

c) Revisión del producto o servicio por la autoridad respectiva

Se ejecuta la actualización acorde de los requerimientos de la autoridad y se entrega el producto o servicio para su aprobación final.

Nota: cada vez que se realice actualizaciones al producto o servicio definido en primera instancia como no conforme, este debe ser sometido a revisión por el Director Técnico y el Coordinador Técnica, con la finalidad de garantizar su conformidad en relación a los requisitos especificados.

Concesión para ale uso del producto o servicio no conforme

- No se aplica ni ejecuta la utilización de producto o servicio no conforme

8. REGISTROS

- Registro de Producto No Conforme

9. ANEXOS

N/A

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos de atención al cliente para procedes con la medición de la satisfacción del cliente, incluyendo la atención a los reclamos o quejas de los clientes, como su seguimiento y corrección inmediata.

2. ALCANCE

2.1. Este procedimiento es aplicable a todos los servicios que ofrece la Consultora Ambiental "López & Asociados".

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

No aplica

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

5. POLITICAS

No aplica

6. RESPONSABLES

- Gerente General
- Gerente Comercial
- Director Técnico
- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Control de Calidad del Servicio

7.1.1. Al obtener el producto/servicio final acordado de forma contractual, el Director Técnico es el encargado de evaluar que el producto/servicio cumpla con los requisitos del cliente y la autoridad, referidos en el contrato o legislación ambiental, para este efecto se utiliza el registro de Control de Calidad del Servicio.

7.2. Atención de Reclamos de los clientes

7.2.1. El personal que recepte reclamos o quejas de cualquier tipo, las comunica vía correo electrónico al Director Técnico para su análisis y gestión.

7.2.2. El Director Técnico, asigna al coordinador técnico responsable de resolver el reclamo.

7.2.3. El responsable establece las causas y acciones de solución, registrando en el Registro de Reclamos o Quejas del cliente.

7.2.4. Luego de haberse cumplido las acciones de solución, el Coordinador Técnico en conjunto con el Director Técnico definen el seguimiento y cierre del reclamo.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

7.2.5. El gerente Comercial, realiza el contacto con el cliente para conocer percepción en relación a la solución otorgada al reclamo y ejecuta el cierre del reclamo llenando el registro de Reclamos o Quejas del Cliente abierto inicialmente.

7.3. Medición de Satisfacción del Cliente

7.3.1. El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, organiza la ejecución de la Encuesta de Satisfacción del cliente, por medio de la creación del formulario en el software ofrecido por Google, esta encuesta debe ser enviada al finalizar cada proyecto.

7.3.2. La encuesta se envía por correo electrónico al cliente, y de ser necesario se ejecuta el seguimiento para la obtención de los resultados mediante llamadas telefónicas.

8. REGISTROS

Encuesta de Satisfacción del Cliente
Registro de Reclamos del Cliente
Registro de Control de Calidad del Servicio

9. ANEXOS

No aplica

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REVISIÓN:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del procedimiento
1	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección, con el fin de determinar si las actividades y los resultados de la ejecución del SGC, cumplen con los objetivos y la Política.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de la empresa.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. Revisión por la Dirección: Evaluación formal del estado y adecuación del sistema de gestión integrado, con relación a la Política y a sus objetivos, efectuada por el más alto nivel de la Dirección.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- No aplica

5. POLITICAS

5.1. Es de responsabilidad del Representante de la dirección, implantar y cumplir el presente procedimiento.

5.2. El Coordinador de SGC debe participar y brindar información del estado del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3. Los responsables de las áreas involucradas, deben presentar informes sobre el resultado de su gestión, con relación al cumplimiento de las políticas y objetivos.

6. RESPONSABLES

- Representante de la Dirección
- Coordinador del SGC
- Gerencias / jefes de áreas

7. PROCEDIMIENTO

7.1. El Gerente General, el Coordinador de SGC y las áreas de Desarrollo de proyectos, son responsables de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad en cumplimiento del Programa Anual de Reuniones del Comité de Calidad; salvo se estime conveniente efectuar alguna revisión antes de este periodo.

7.2. El Representante de la Dirección convoca a la reunión a las áreas involucradas.

7.3. El Coordinador de SGC coordina con las áreas involucradas para la elaboración de los informes.

7.4. La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- Política y Objetivos
- Resultados de auditorias
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño del proceso y conformidad del producto
- Estado de cumplimiento de las capacitaciones

	PROCEDIMIENTO DE REVISION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Acciones de seguimiento de las Revisiones por la Dirección pasadas
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integrado
- Recomendaciones para la mejora

7.5. Durante la sesión, cada área involucrada presenta el informe solicitado y propondrá sugerencias sobre cambios o mejoras al Sistema de Gestión de Calidad.

7.6. Cada reunión será presidida por el Representante de la Dirección y el Coordinador de SGC, de ser necesario se requerirá el apoyo del Asistente de Gerencia quien actuará como secretario y elaborará el Acta de Revisión del Comité de Calidad. El Acta deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número de sesión.
- Local, fecha, hora de inicio y de fin.
- Agenda tratada y acuerdos tomados.
- Firma de los asistentes.

Una copia es remitida a cada participante de la reunión.

7.7. El Representante de la Dirección en coordinación con el Coordinador de SGC realiza un seguimiento de los acuerdos tomados y comunica sobre el estado de los mismos a las áreas involucradas.

7.8. Las actas de las sesiones son archivadas por el Coordinador de SGI.

8. REGISTROS

- Programa Anual de Reuniones del Comité de Calidad
- Actas de Revisión del Comité de Calidad

9. ANEXOS

N/A

	INSTRUCTIVO DE GESTION COMERCIAL	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

Este instructivo es aplicable para todas las actividades comerciales ejecutadas en la Consultora Ambiental "López & Asociados"

2. RESPONSABLES

- Gerente Comercial
- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

3. PROCEDIMIENTO

Ingreso de Solicitud del Servicio

3.1 El Gerente Comercial recibe el requerimiento del cliente ejecutado vía correo electrónico, telefónico o verbal.

3.2 Se ejecuta un correo electrónico al Director Técnico con las especificaciones de los requerimientos expuestos por el cliente, para poder definir el tipo de proyecto que aplica, y de ser necesario se efectúa la coordinación de ejecución de la visita previa a la ejecución de la propuesta técnica económica en las instalaciones del proyecto. Se registra en el Registro del Control de la Gestión Comercial (Proyectos Pendientes).

3.3 El Director Técnico define el alcance y los requisitos legales obligatorios para la prestación del servicio acorde a la naturaleza del proyecto, con esta información realiza la Propuesta Técnica Económica.

3.4 Se envía al Gerente Comercial la Propuesta Técnica Económica para su revisión y aprobación, en términos de alcances y costos, para su posterior entrega al cliente.

3.5 Se ejecuta el seguimiento de la aprobación o negociación de la Propuesta Técnica Económica por parte del cliente.

3.6 Si la propuesta técnica económica es negada, se registra en el Registro del Control de la Gestión Comercial (Proyectos No Aprobados).

3.7 Si el cliente decide no realizarlos por factores externos o el proyecto queda en estado paralizado hasta segunda orden, se registra en el Registro del Control de la Gestión Comercial (Proyectos No Realizados por el Cliente).

3.8 Si el cliente aprueba la propuesta técnica económica, se registra en el Control de la Gestión Comercial (Proyectos Aprobados).

Inicio del Servicio

3.9 De los proyectos aprobados, se efectúa la orden de trabajo o contrato, según el requerimiento del cliente y se efectúa los cobros requeridos como anticipos.

3.10 Luego de haber obtenido el documento contractual firmado (orden de trabajo o contrato) y el respectivo anticipo, se declara el proyecto iniciado y comienza a transcurrir el plazo acordado.

	INSTRUCTIVO DE GESTION COMERCIAL	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

8. REGISTROS

Registro del Control de la Gestión Comercial (Proyectos No Aprobados).
 Registro del Control de la Gestión Comercial (Proyectos No Realizados por el Cliente).
 Registro del Control de la Gestión Comercial (Proyectos Aprobados).
 Propuesta Técnica Económica
 Contrato
 Orden de Trabajo
 Facturas

9. ANEXOS

N/A

	INSTRUCTIVO DE ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

0. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción / Motivo del cambio
0	Creación del Documento
1	

1. OBJETIVO

Este instructivo es aplicable para la elaboración de documentos y registros que sean necesarios diseñarse o elaborarse en el SGC de La Consultora Ambiental "López & Asociados"

2. RESPONSABLES

- Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad

3. PROCEDIMIENTO

3.1. Estructura de Documentos o Registros

Para la elaboración de Documentos o Registros, es necesario que estos sean ejecutados bajo el siguiente formato:

1. Cumplir con el encabezado de la siguiente forma:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO Tamaño no. 10 Estilo Century gothic Negrilla	REVISION:	Número de revisión correspondiente
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	Fecha de elaboración

2. Contenido de los Documentos

- a. Control de Cambios, se refiere a las actualizaciones del documento desde su creación.
- b. Objetivo, meta esperada de la creación del documento.
- c. Alcance, campo de aplicación del documento
- d. Definiciones y Abreviaturas, términos que se consideran dentro del documento.
- e. Documentos de Referencia. Normas, leyes, documentos generados por la organización que soportan la aplicación del documento.
- f. Políticas, en caso de aplicar son estrategias que deben ser implementadas al a usar el documento.
- g. Responsables, cargos o personas que hacen cumplir el documento.
- h. Procedimiento, descripción de los paso a seguir para el desarrollo de la actividad.
- i. Registros, listado de formatos aplicables con el documento, que permite controlar su aplicación.
- j. Anexos, información de soporte para la aplicación del documento.

3. Contenido de los Instructivos

	INSTRUCTIVO DE ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- a. Control de Cambios, se refiere a las actualizaciones del documento desde su creación.
- b. Objetivo, meta esperada de la creación del documento.
- c. Responsables, cargos o personas que hacen cumplir el documento.
- d. Instructivo, descripción de los paso a seguir para el desarrollo de la actividad.
- e. Registros, en caso de que aplique, listado de formatos aplicables con el documento, que permite controlar su aplicación.
- f. Anexos, en caso de que aplique, información de soporte para la aplicación del documento.

4. Contenido de los Registros

La estructura de estos documentos, es definida acorde a la necesidad del usuario, conservando el encabezado antes citado.

Nota. La aprobación y vigencia de los documentos y registros son de forma simultánea en la aprobación del procedimiento base.

8. REGISTROS

N/A

9. ANEXOS

N/A

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 8: Formatos de Registros Diseñados para el Sistema de Gestión de Calidad



MAPA DE PROCESOS

REVISION

0

APROBADO POR

Representante de la
Dirección

FECHA ELABORACION

01-jul-16

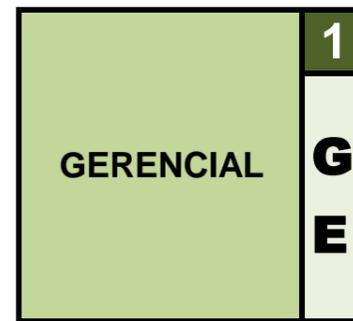




FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: Gerencial / Responsabilidad de Alta Dirección			
Este proceso se establece para facilitar la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de alcanzar un mejoramiento continuo, a través de acciones correctivas y preventivas, resultado de auditorías internas y de la gestión de los procesos.			
DESCRIPCION DEL PROCESO			
Gerenciar, encaminar y direccionar la empresa de tal forma que su Misión y Visión se cumplan. Revisión constante y periódica del Sistema de Gestión de Calidad para tomar decisiones que mejoren el mismo.			
CONTROLES			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad		Resultado de cumplimiento de Objetivos	
Mapa de procesos		Acta de Comité de Calidad	
Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas		Listado de solicitudes de acciones correctivas y preventivas	
Objetivos de calidad		Solicitud de acciones correctivas y preventivas	
Política de calidad		Programa Anual de Reuniones de Comité	
ENTRADA		SALIDA	
Necesidad de recursos		Aprobación de recursos	
Informe de Auditorías		Acciones Correctivas	
Revisión de Política y Objetivos de Calidad		Política y Objetivos de Calidad	
Recomendaciones para el mejoramiento		Acciones Preventivas	
Estado de las Solicitudes de Acciones Correctivas y preventivas		Recomendaciones para el mejoramiento	
Cambios que podrían afectar al sistema de calidad		Estrategias de la Organización	
Desempeño de procesos		Acciones a tomar sobre los indicadores de gestión	
Registros de Producto No conforme			
Registro de Quejas y reclamos			
Índice de satisfacción del cliente			
RECURSOS			
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Vehículos	Equipos Tecnológicos Software Internet Telefonía móvil	Gerencia Comité de Calidad	Presupuesto





FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: Gestión y Mejora Continua / Gestión de Calidad			
Involucrar a toda la Organización para implementar un Sistema de Gestión de Calidad a través del Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas y una efectiva gestión con el apoyo de una permanente comunicación.			
DESCRIPCION DEL PROCESO			
Coordinar y gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.			
CONTROLES			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
Instructivo elaboración de documentos y registros		Lista de Distribución de Documentos Controlados	
Procedimiento para el Control de Documentos y Registros		Lista de documento de Procedencia externa	
Manual de Calidad		Lista maestra de documentos y registros internos	
Procedimiento de Auditorías Internas		Programa Anual de Auditorías Internas	
Procedimiento de acciones preventivas y correctivas		Aspectos a Evaluar Auditores	
Procedimiento de Producto No conforme		Informe de Auditorías Internas	
		Lista de Auditores calificados	
		Lista de Verificación	
		Plan de Auditorías internas	
		Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas	
		Control de Solucitudes de Acciones Correctivas y Preventivas	
		Producto No Conforme	
ENTRADA		SALIDA	
Necesidad de documentación		Documentos controlados	
Resultado de las auditorías Internas		Informe de Auditorías	
Necesidad de mantener el SGC		Acciones Correctivas y Preventivas producto de las auditorias	
Necesidad de acción Correctiva y Preventiva		Acciones Correctivas y Preventivas fuera de las auditorias	
		Registros Controlados, SGC mantenido e implementado	
		Registros de Productos No Conforme	
RECURSOS			
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina	Equipos Tecnológicos Software Internet Telefonía móvil	Asesor, Gerencias, Comité de Calidad	Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **SERVICIO AL CLIENTE**

Buscar la satisfacción del cliente a través de la solución de las quejas y reclamos planteados por este, a través de una comunicación efectiva y responsable que canalice todas las necesidades de este.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Coordinar y gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento de Control de Calidad del Servicio
Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto

REGISTROS

Encuestas de satisfacción al cliente
Registro de Quejas y Reclamos
Registro de planificación del proyecto
Correos electrónicos atendiendo solicitudes o inquietudes.

ENTRADA

Quejas, Reclamos, Sugerencias
Necesidad de información
Satisfacción del Cliente



SALIDA

Registro de quejas y reclamos ejecutado
Respuestas a Necesidades del Cliente
Indice de satisfacción del cliente

RECURSOS

FISICOS

Oficina

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
Software
Internet
Telefonía móvil

HUMANOS

Todo el Personal

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

Establecer un proceso que permita identificar las necesidades del cliente, con el fin de garantizar su satisfacción a través de un buena Gestión Comercial.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Incrementar la participación de la organización atrayendo clientes nuevos y manteniendo los actuales, mejorando al rentabilidad y flujo de dinero en la organización..

CONTROLES

DOCUMENTOS

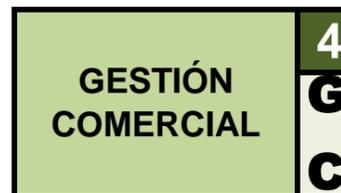
Instructivo de la Gestion Comercial
 Procedimiento de Control de Calidad del Servicio
 Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto

REGISTROS

Control de la Gestion Comercial
 Orden de Trabajo
 Comprobante de venta
 Propuesta Técnico Económica

ENTRADA

Requerimientos del cliente, Bases, especificaciones, etc.



SALIDA

Control de la Gestion Comercial
 Aprobación de la propuesta
 Orden de Trabajo
 Bienes protegidos

RECURSOS

FISICOS

Vehiculos

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
 Software
 Internet
 Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
 Director Técnico
 Director de operaciones
 Coordinador Técnico
 Contador

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: CONTROL DE SERVICIOS			
Supervisar y vigilar que los proyectos y servicios de la organización sean entregados al cliente de acuerdo a los requerimientos solicitados por este, asegurando la calidad de la Prestación de los servicios.			
DESCRIPCION DEL PROCESO			
Evaluar el servicio o proyecto asegurando que cumpla con los requerimientos del cliente así como los requisitos normativos relacionados con la naturaleza del proyecto			
CONTROLES			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
Procedimiento de control de calidad del servicio		Registro de Control de calidad del servicio	
Procedimiento de analisis y planificacion del proyecto		Registros de Producto No Conforme	
Procedimiento para el desarrollo del proyecto		Registro de Reclamos o Quejas del Cliente	
ENTRADA		SALIDA	
Carpeta del proyecto: Informes, Estudios, Memorias Técnicas, Planos, Especificaciones		Proyectos listos para entregar al cliente	
Planificación del proyecto		Registros de Productos No conformes	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> CONTROL DE SERVICIOS <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">6 C</div> </div>			
RECURSOS			
FISICOS	TECNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
Oficina	Equipos Tecnológicos Software Internet Telefonía móvil	Gerente General Director Técnico Director de operaciones Coordinador Técnico Coordinador Social Técnicos Ambientales	Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante
FECHA ELABORACION	01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **Gestión Técnica - Desarrollo de Proyectos**

Establecer un proceso que permita garantizar el buen desarrollo del proyecto con el fin de cumplir con las necesidades y requisitos del cliente permitiendo una eficiente prestación de los servicios.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Desarrollar el servicio o proyecto asegurando que el proyecto cumpla con los requerimientos del cliente así como los requisitos normativos relacionados con la naturaleza del proyecto

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento de analisis y planificacion del proyecto
Procedimiento para el desarrollo del proyecto
Aprobaciones Legales

REGISTROS

Registro de informe de visitas
Registro de planificacion del proyecto
Registro de Control de Avance de Actividades

ENTRADA

Propuesta Aprobada
Propiedad del Cliente (documentos, planos, entre otros)
Modificaciones del Proyecto
Necesidad de visita técnica al sitio



**DESARROLLO
DE PROYECTOS**

5

D

P



SALIDA

Carpeta del proyecto: Informes, Estudios, Memorias Técnicas, Planos,
Especificaciones
Planificación del proyecto
Informe de visitas técnicas realizadas

RECURSOS

FISICOS

Vehículos
GPS
Cámara
Bitácora de apuntes

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
Software
Internet
Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
Director Técnico
Director de operaciones
Coordinador Técnico
Coordinador Social
Técnicos Ambientales
Mensajero
Recepcionista
Coordinador de Logística
Choferes

FINANCIEROS

Presupuesto



FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

REVISION

0

APROBADO POR

Representante de la
Dirección

FECHA ELABORACION

01-jul-16

OBJETIVO DEL PROCESO: **Gestión Administrativa Financiera**

Garantizar una adecuada administración de todos los recursos de la Organización, para que el Sistema de Gestión de Calidad se maneje correctamente.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Velar por las finanzas de la organización, controlar que las operaciones se ejecuten de forma correcta permitiendo la mejora en la toma de decisiones.

CONTROLES

DOCUMENTOS

Procedimiento para la Gestión de los recursos humanos
Procedimientos de compras
Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de proveedores

REGISTROS

Plan anual de capacitacion
Lista de verificacion para induccion
Calificacion total de competencias
Plan de mantenimiento de infraestructura general
Plan de mantenimiento de infraestructura de sistemas
Control de Equipos de computacion
Ficha tecnica de equipos
Encuesta de medicion de clima organizacional e infraestructura
Informe de Resultado de la encuesta de clima organizacional e infraestructura
Correos electrónicos de Solicitud de servicio externo de servicios especializados
Directorio de proveedores
Orden de Compra
Evaluación de proveedores - profesionales
Evaluación de proveedores varios

ENTRADA

Necesidad de personal
Necesidad de capacitación de personal
Necesidad de evaluación de personal
Necesidad de mantenimiento
Necesidad de Información respaldada
Bases de Concursos y Licitaciones
Solicitud de Compra
Necesidad de evaluación de proveedores

ADMINISTRATIVO

8

**A
D**

SALIDA

personal contratado
personal capacitado
personal evaluado
Instalaciones y equipos en buen estado
Información respaldada en sistema externo
Equipos e insumos comprados, servicios.
Orden de Compra Aprobada
Proveedores evaluados

Informe de Resultado de la encuesta de clima organizacional e infraestructura

RECURSOS

FISICOS

Oficina

TECNICOS

Equipos Tecnológicos
Software
Internet
Telefonía móvil

HUMANOS

Gerente General
Jefe Administrativo
Jefe Financiero
Coordinador de RRHH
Recepcionista
Mensajero
Contador
Auxiliar Contable
Coordinador de Sistemas

FINANCIEROS

Presupuesto

	POLÍTICA DE CALIDAD	REVISION	0
		APROBADO POR	Representante de la Dirección
		FECHA ELABORACION	01-jul-16

POLITICA DE CALIDAD DE LA CONSULTORA AMBIENTAL "LÓPEZ & ASOCIADOS S.A."
<p>“López & Asociados” S.A., es una organización dedicada a los servicios de consultoría ambiental, fiscalización de proyectos y gestión ambiental, establecida conforme a la legislación ecuatoriana. La cual busca de forma permanente la satisfacción de sus clientes, cumpliendo con los requerimientos de ellos, así como la legislación nacional aplicable a sus proyectos y estándares de calidad establecidos.</p> <p>Esto se logra a través del mejoramiento continuo, trabajando en equipo por el progreso socioeconómico y sustentable de nuestro país, fortalecidos por la conformación del personal altamente calificado y comprometido con la gestión de procesos y la gestión ambiental para tener un planeta sostenible.</p>



REGISTRO DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA	01-jul-16

DESCRIPCION	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	METAL	DESEMPEÑO			
						1er. TRIMESTRE	2do. TRIMESTRE	3er. TRIMESTRE	4to. TRIMESTRE
Índice de Satisfacción del cliente	Conocer y aumentar el grado de satisfacción del cliente	Evaluar la satisfacción del cliente	Anual	No. clientes satisfechos del producto terminado / no. productos terminados x 100	85%				
Personal Calificado en el Equipo Técnico	Mejorar y mantener la capacitación del personal calificado dentro de la organización	Incrementar las competencias del personal	Semestral	No. personas del Equipo Técnico calificado / No. personas del Equipo Técnico X 100	80%				
		Cumplir con el plan de capacitación de la empresa	Anual	No. Horas Capacitadas ejecutadas / No. Horas Capacitaciones programadas X 100	85%				
Eficiencia y Eficacia de la prestación del servicio	Aumentar la efectividad en los proyectos presentados a la autoridad y / clientes	Cumplimiento en la programación de los proyectos	Anual	No. Proyectos entregados a tiempo / no. proyectos contratados X 100	85%				



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS INTERNOS

REVISION

0

APROBADO POR

Representante de la
Dirección

FECHA ELABORACION

01-jul-16

Revisión	Documento / Registro	Nombre del Documento o Registro	Medio de soporte (Físico o Electrónico)	Fecha de Aprobación	Responsable del control	Archivo pasivo	Disposición final
0	D	Manual de Calidad	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Control de Documentos y Registros	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Análisis y Planificación del Proyecto	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento para el Desarrollo del Proyecto	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Compras	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Gestión de Recursos humanos	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Auditoría Interna	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Control de Producto No Conforme	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento de Control de Calidad del Servicio	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Procedimiento para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Instructivo de la Gestión Comercial	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	D	Instructivo de Elaboración de Documentos y Registros	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Mapa de Procesos	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Fichas de Caracterización	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Calificación de Proveedores	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Política	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Cumplimiento de Objetivos de Calidad	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Lista Maestra de documentos y Resgistros Internos	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Lista de Documentos de Procedencia Externa	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Lista de Distribución de Documentos Controlados	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registro de Planificación del Proyecto	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registro de Informe de Visita Técnica de Campo	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registro de Control de Avance de Actividades	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Órdenes de Compra	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Plan de Capacitación Anual	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Lista de Verificación de Inducción	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Calificación Total de Competencias	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registro de Capacitaciones	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registro de Evaluación de las Capacitaciones	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Encuesta de Medición del Clima Organizacional e Infraestructura	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Evaluación de Proveedores	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Evaluación de Proveedores Especializados	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Directorio de Proveedores	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Programa Anual de Auditorías internas	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Aspectos a Evaluar Auditores Internos	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Lista de Auditores Internos	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Lista de Verificación	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Plan de Auditorías Internas	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Informe de Auditorías	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Solicitud de Acciones Preventivas y Correctivas	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registros de Producto No Conforme	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Control de solicitudes de Acciones Preventivas y Correctivas	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Análisis de Causa Raiz	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Evaluación de Riesgos: Análisis de Modo y Efecto de Fallas	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Encuesta de medición de la Satisfacción del Cliente	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Registro de Quejas y Reclamos	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Control de Calidad del Servicio	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Acta de Revisión del Comité de Calidad	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Programa Anual de Reuniones del Comité de Calidad	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Control de la Gestión Comercial	Electrónico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Ordenes de Trabajo	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		
0	R	Propuestas Técnicas Económicas	Electrónico / Físico	2016-07-01	Coordinador SGC		

	REGISTRO DE INFORME DE VISITAS DE CAMPO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

INFORMACION GENERAL	
Fecha de la Visita:	
Fecha del Informe:	
Equipo Técnico Encargado:	
Dirección del Proyecto:	
Persona(s) de Contacto:	

INFORMACION DE LA VISITA TECNICA DE CAMPO	
Objetivo de la Visita	•
Alcance de las Actividades a Realizar	•
Ubicación del Proyecto:	
Información Obtenida:	
Registro Fotográfico:	
Anexos:	•

	REGISTRO DE INFORME DE VISITAS DE CAMPO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

INFORMACION DE LA VISITA TECNICA DE CAMPO
--

Observaciones:	
-----------------------	--

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE DEL INFORME

Nombre:	
----------------	--

Firma:	
---------------	--



REGISTRO DE CONTROL DE ACTIVIDADES DIARIAS

REVISION

0

APROBADO POR

Representante de la
Dirección

FECHA ELABORACION

01-jul-16

FECHA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
	DIA-MES-AÑO						
7:00	7:30						
7:30	8:00						
8:00	8:30						
8:30	9:00						
9:00	9:30						
9:30	10:00						
10:00	10:30						
10:30	11:00						
11:00	11:30						
11:30	12:00						
12:00	12:30						
12:30	13:00						
13:00	13:30						
13:30	14:00						
14:00	14:30						
14:30	15:00						
15:00	15:30						
15:30	16:00						
16:00	16:30						
16:30	17:00						
17:00	17:30						
17:30	18:00						
18:00	18:30						
18:30	19:00						
19:00	19:30						
19:30	20:00						
20:00	20:30						
20:30	21:00						
21:00	21:30						
21:30	22:00						

	REGISTRO ORDENES DE COMPRA	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

FECHA:		ORDEN DE COMPRA #:			
RESPONSABLE:		CENTRO DE COSTO:			
DESCRIPCION DEL PRODUCTO/SERVICIO SOLICITADO					
PROVEEDOR	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
SOLICITADO		REVISADO		APROBADO	

	REGISTRO DE CAPACITACIONES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

TEMA DE CAPACITACIÓN	
FECHA DE CAPACITACION	
HORARIO DE CAPACITACION	
INSTRUCTOR	

No.	NOMBRES	AREA	CARGO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

FIRMA DEL INSTRUCTOR: _____

	REGISTRO DE VERIFICACION DE LA INDUCCION	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

NOMBRE:	
CARGO:	
FECHA DE INDUCCION:	

ITEMS	RESPONSABLE	SI	NO	FIRMA DEL RESPONSABLE
Reglamento Interno y políticas de la empresa	Coordinador de RRHH			
Horarios laborales	Coordinador de RRHH			
Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Coordinador de RRHH			
Buenas Prácticas Ambientales	Coordinador de RRHH			
Inducción al SGC	Coordinador de SGC			
Recorrido por las Áreas	Coordinador de SGC			
Inducción en su puesto de trabajo.	Jefe de Área			

FIRMA DEL NUEVO TRABAJADOR: _____



REGISTRO DE CALIFICACION TOTAL DE COMPETENCIAS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA	01-jul-16

DATOS GENERALES

AREA: _____ CARGO DEL EMPLEADO: _____ PERIODO: _____
NOMBRE DEL EMPLEADO: _____ NOMBRE DEL EVALUADOR: _____ FECHA: _____

ASPECTOS	PONDERACION	PUNTAJE
Educación	30	
Formación	20	
Habilidades	20	
Experiencia	30	
TOTAL DE LA CALIFICACION DE LA COMPETENCIA		

CURSOS QUE PUEDE DICTAR EL EMPLEADO

TEMA	DIRIGIDO A

NECESIDADES DE CAPACITACION Y/ O ENTRENAMIENTO

DESCRIPCION	EXPECTATIVAS Y/O RESULTADOS

FECHA: _____ EMPLEADO _____

FECHA: _____ JEFE DE AREA _____

	REGISTRO EVALUACION DE CAPACITACIONES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

TEMA DE CAPACITACIÓN	
FECHA DE CAPACITACION	
HORARIO DE CAPACITACION	
INSTRUCTOR	

Por favor contestar la siguiente evaluación de forma honesta, esta encuesta es anónima no requiere de su nombre.

Toda sugerencia u observación adicional, permitirá realizar las mejoras posibles en las próximas actividades de capacitación.

La evaluación es del 1 al 5 en relación a la siguiente escala:

CALIFICACION	DETALLE
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

PREGUNTA	CALIFICACION
Para usted qué importancia y utilidad han tenido los contenidos abordados en el curso.	
Respecto a los métodos de aprendizaje y estrategias utilizadas por el instructor, para que usted comprenda el contenido del curso cumplió con sus expectativas.	
El instructor cumplió con sus expectativas en relación a la participación en el curso	
El lenguaje utilizado por el instructor satisfizo sus expectativas	
La calidad del material utilizado en el curso fue acorde a sus requerimientos.	
La infraestructura y comodidad del lugar de capacitación	
Los ejemplos citados por el instructor fueron claros y aptos para sus inquietudes	
Se cumplió el horario propuestos en el programa del curso	

Sugerencia o comentarios:

	REGISTRO ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL E INFRAESTRUCTURA	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

FECHA	
--------------	--

1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (Iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que es	
Muy Confortable	
Confortable	
Soportable	
Incomodo	
Muy Incomodo	
2. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
3. Está usted de acuerdo en cómo está gestionando el departamento en el que trabaja respecto a las metas que este tiene encomendadas	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
4. Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas	
Siempre	



**REGISTRO ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL E
INFRAESTRUCTURA**

REVISION:	0
APROBADO POR:	Representante de la Dirección
FECHA:	1 de julio del 2016

Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
5. Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
6. Su jefe inmediato, ¿Tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
7. Como Calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?	
Muy alto	
Alto	
Regular	
Bajo	

	REGISTRO ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL E INFRAESTRUCTURA	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

Muy Bajo	
8. Dentro de la empresa se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
9. Siente el apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	
10. Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades	
Siempre	
Casi Siempre	
Algunas Veces	
Casi Nunca	
Nunca	

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

INDICACIONES:

El presente cuestionario tiene el propósito verificar la capacidad del proveedor para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa

- ✓ La categoría del proveedor es asignada de la siguiente manera:
 - A para una calificación mayor de 91
 - B para una calificación entre 81 y 90
 - C para una calificación entre 71 Y 80
 - D para una calificación menor de 70 **(no aceptado)**

- ✓ Para ser Proveedor de Consultora Ambiental “López & Asociados”. la empresa debe obtener una calificación de A, B o C.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA PROVEEDORA

GENERALIDADES	
Nombre de la Empresa:	
Número total de empleados:	
Productos a ofrecer:	
Ciudad/dirección:	
Web/Correo electrónico:	
Teléfono:	
Representante legal:	
RUC:	
Persona de Contacto:	

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Indique los años de actividad que tiene su empresa.

- Mas de 10 años
- Entre 10 – 4 años
- Entre 3 – 1 años
- Menos de 1 año

¿Su empresa forma parte de algún grupo corporativo?

- Si (*nombre de la empresa asociado* _____)
- No
- Persona natural

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

3. MERCADO

Nombre a sus principales clientes y los años de relación comercial (*Marque con un visto en el recuadro según los años de relación comercial*)

Mas de 5 años Entre 1-5 años Menos de 1 año

-
-
-
-
-

¿Cuál de las siguientes opciones considera que es su principal fortaleza frente a sus competidores? (*marque solo una*)

- Calidad de Producto
- Servicio
- Precio
- Entrega Puntual
- Asistencia Técnica

4. SERVICIO AL CLIENTE

Tiempo de Entrega

- Inmediato al pedido
- Dentro de 48 horas
- Dentro de 72 horas
- Dentro de 1 semana
- Mayor a una semana

Forma de despacho

- No incluye trasportes.
- Si incluye transporte.

Servicio técnico

- Brinda asesoría e información técnica

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

Brinda información técnica.
 Ninguna de las anteriores
 No Aplica

Garantía o certificación

Su sistema es certificado y dan garantía del producto (*adjuntar una copia*)
Indique bajo que norma esta certificado _____ y la fecha de vigencia del mismo _____

Están en proceso de certificación y dan garantía del producto (certificado de análisis)
 Solo dan garantía del producto
 Ninguno de los anteriores
 No aplica

Atención de reclamos

Tiene procedimientos documentados sobre atención de reclamos
 Solo tiene una persona para la atención a reclamos
 Ningún de las anteriores.
 No aplica

5. RESULTADOS DE LA CALIFICACION

Calificación :

Calificado por:
 Nombre:
 Cargo:
 Firma:
 Fecha:

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESPECIALIZADOS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

INDICACIONES:

El presente cuestionario tiene el propósito verificar la capacidad del proveedor para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa.

- ✓ La categoría del proveedor es asignada de la siguiente manera:
 - A para una calificación mayor de 91
 - B para una calificación entre 81 y 90
 - C para una calificación entre 71 Y 80
 - D para una calificación menor de 70 **(no aceptado)**

- ✓ Para ser Proveedor de Consultora Ambiental “López & Asociados”. la empresa debe obtener una calificación de A, B o C.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL ESPECIALIZADO

GENERALIDADES	
Nombre del proveedor:	
Productos/Servicios a ofrecer:	
Ciudad/dirección:	
Web/Correo electrónico:	
Teléfono:	
RUC:	

2. EDUCACION (persona natural)

Indique su Nivel de Educación

- Profesional universitario
- Egresado de Carrera de Tercer Nivel
- Cursando Carrera de Tercer Nivel
- Bachiller

Indique su Nivel de Especialización

- Título de Diplomado o Especialización
- Egresado de Diplomado o Especialización
- Cursando Diplomado o Especialización
- Sin Diplomado o Especialización

Indique su Nivel de Maestría

- Título de Maestría
- Cursando Maestría
- Sin Maestría

Indique su Nivel de Doctorado

- Título de Doctorado
- Cursando Doctorado
- Sin Doctorado

3. FORMACIÓN (persona natural)

Seminarios o cursos a fines a la división

- Más de 5 Cursos o Seminarios de 40 horas
- 1 – 5 Cursos o Seminarios de 40 horas
- 4 Cursos o Seminarios de menos de 40 horas
- sin Cursos o Seminarios

Seminarios o cursos en General

- Más de 5 Cursos o Seminarios de 40 horas
- 1 – 5 Cursos o Seminarios de 40 horas
- sin Cursos o Seminarios

Manejo de Utilitarios de Computación

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESPECIALIZADOS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- Manejo de utilitarios al 100%
- Manejo de utilitarios menor al 50%
- No maneja utilitarios

Idiomas

- Manejo de idiomas al 100% (mínimo ingles)
- Manejo de idiomas menor al 50%(mínimo ingles)
- No maneja idiomas

4. EXPERIENCIA (persona natural)

Experiencia en Trabajos Similares a la División

- Mas de 25 trabajos realizados
- Entre 10 y 24 trabajos realizados
- Entre 5 y 9 trabajos realizados
- Ningún trabajo realizado

Experiencia en Trabajos Generales

- Mas de 15 trabajos realizados
- Entre 10 y 14 trabajos realizados
- Entre 5 y 9 trabajos realizados
- Ningún trabajo realizado

5. CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO

Tiempo de entrega

- Todas las entregas a tiempo
- Al menos una entrega fuera de tiempo
- 2 – 3 entregas fuera de tiempo
- Más de 3 entregas fuera de tiempo

Manejo de Reclamos (tiempos de respuesta)

- Todos los reclamos solucionados a tiempo
- Al menos un reclamo no solucionado
- 2 a 3 reclamos no solucionados
- Más de 3 reclamos no solucionados

Disponibilidad

- Disponibilidad inmediata
- Falta de 1 de los siguientes parámetros: equipos, productos, tiempo disponible
- Falta de más de 1 de los siguientes parámetros: equipos, productos, tiempo disponible
- Falta de equipos, productos y tiempo para la disponibilidad de trabajo.

Calidad del Servicio

- Producto/servicio en excelente estado
- Producto o Servicio con fallas
- Producto o Servicio con fallas, que impidan su recepción para el uso

Garantía en los Productos/Servicios

	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESPECIALIZADOS	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

- Garantía en todos los productos / servicios.
- Garantías parciales de productos y servicios
- No ofrece garantía.

6. Precios

Frecuencia de Alza de Precios

- No sube los precios frecuentemente (más de un año).
- Sube los precios cada seis meses.
- Sube los precios en menos de seis meses

Formas de Pago

- Pago total luego de la entrega del producto o servicio
- Pago de anticipo menor o igual a saldo contra entrega.
- Pago de anticipo mayor al saldo contra entrega
- Pago de contado, previo a la entrega del producto o servicio.

7. Conocimiento

Tiempo en el Mercado

- Más de 10 años en el Mercado
- 6 y 9 años en el mercado
- 1 y 5 años en el mercado
- Menos de 1 año en el mercado

Tecnología

- Tecnología moderna en todos sus productos / servicios.
- Tecnología moderna en la mayoría de productos / servicios
- Tecnología moderna en pocos productos / servicios
- Sin tecnología moderna en productos / servicios.

8. RESULTADOS DE LA CALIFICACION

Calificación :

Calificado por:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha:



ASPECTOS A EVALUAR AUDITORES INTERNOS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA	01-jul-16

ASPECTOS A EVALUAR	NOMBRES DE LOS AUDITORES INTERNOS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1) Conocimiento Norma ISO 9001 / ISO 14001 / OHSAS 18001										
2) Planear y organizar la entrevista al auditado en forma efectiva.										
3) Priorizar y orientarse en temas de significancia al SGI.										
4) Conducir la auditoría dentro del calendario de tiempo acordado										
5) Recolectar información a través de efectivas entrevistas, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos.										
6) Verificar la exactitud de la información recolectada.										
7) Confirmar que tan suficientes y apropiadas son las evidencias de auditoría para apoyar los hallazgos y conclusiones de auditoría.										
8) Preparar reportes de auditoría.										
9) Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.										
10) Redacción de los hallazgos provenientes de la auditora										

Nota: aprobado mayor a 30 puntos

CALIFICACIONES	
4	MUY BUENO
3	BUENO
2	REGULAR
1	DEFICIENTE

AUDITORES INTERNOS	
1	NOMBRES AUDITORES INTERNOS
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

PERSONA EVALUADORA:

NOMBRE

**LISTA DE AUDITORES INTERNOS CALIFICADOS**

REVISION:	0
APROBADO POR:	Representante de la Dirección
FECHA:	1 de julio del 2016

ORDEN	APELLIDOS NOMBRES	AREA	CARGO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

	PLAN DE AUDITORIA INTERNA	REVISION: 0
		APROBADO POR: Representante de la Dirección
		FECHA: 1 de julio del 2016

N° Auditoría:	Área/Departamento:
Fecha de Auditoría:	Responsable del área:

Equipo Auditor

Auditor Líder:

Auditores :

Alcance y objetivo de la Auditoría:

Documentos de Referencia:

Itinerario

Fecha	Hora	Auditor	Actividad / Area

Fecha: _____

Firma del Auditor Líder

	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA (SAC)	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

SAC N°:.....	
SAP N°:.....	
Fecha de emisión:.....	
Representante del área:	Área:

Origen de la SAC/SAP: NO CONFORMIDAD POTENCIAL NO CONFORMIDAD

Identificada durante:

Auditoría: Hallazgo del personal: Revisión por la dirección: Quejas del cliente:

Otro:

1. Descripción de la No conformidad o Potencial No conformidad

Responsable:

2. Corrección inmediata (si procede):

Responsable:

3. Tratamiento de la No conformidad o Potencial no conformidad: Análisis de Causas

Responsable: _____ Fecha: _____

4. Acciones propuestas

Acción correctiva / preventiva	Fecha de ejecución	Responsable

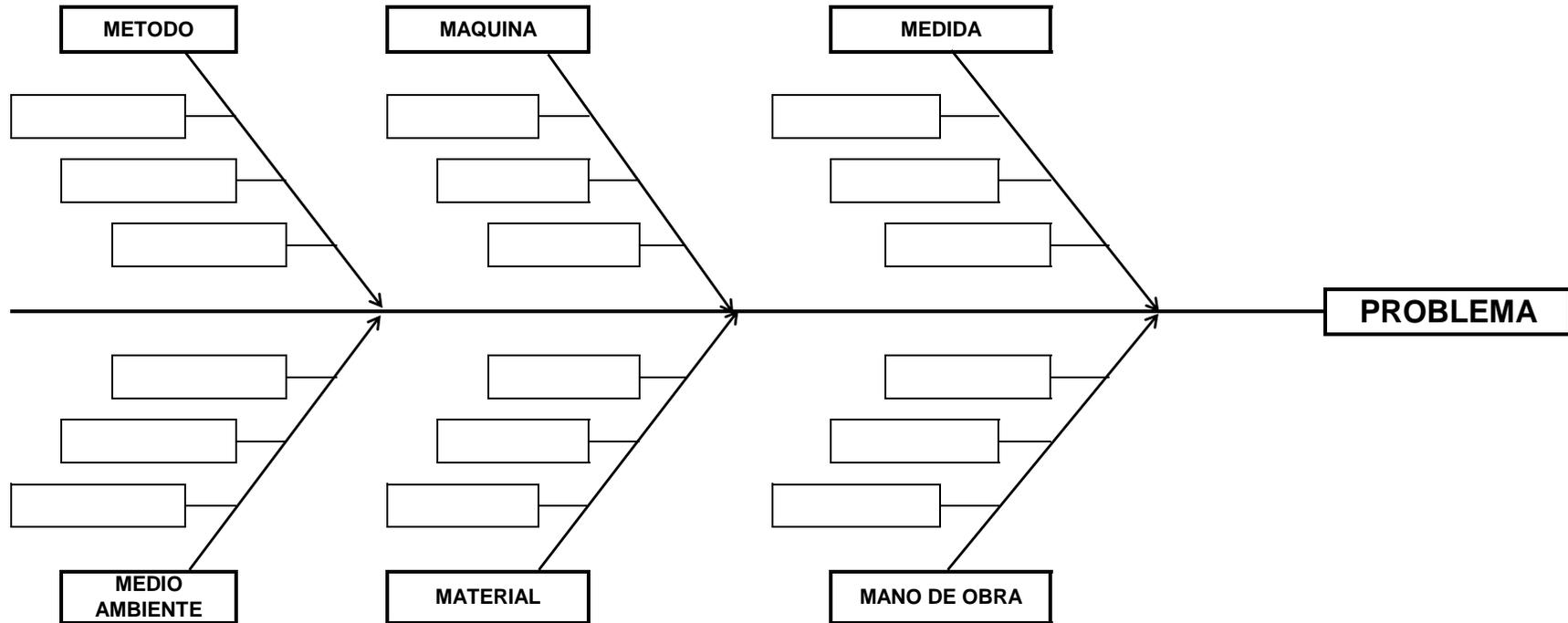
Responsable: _____ Fecha: _____

	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA (SAC)	REVISION: 0
		APROBADO POR: Representante de la Dirección
		FECHA: 1 de julio del 2016

5. Implementación de la(s) acción(es) requiere:			
	SI / NO	Fecha de ejecución	Responsable
Evaluación del Riesgo			
6. Verificación de ejecución de las acciones: Adecuada <input type="checkbox"/> No adecuada <input type="checkbox"/>			
Comentarios:			
Responsable:		Fecha:	
7. Cierre de la No Conformidad o Potencial No Conformidad			
Eficacia de las acciones: Adecuada <input type="checkbox"/> No adecuada <input type="checkbox"/>			
Comentarios:			
Estado de la No Conformidad o Potencial No Conformidad:			
Cerrada <input type="checkbox"/>		Se mantiene <input type="checkbox"/>	
Responsable:		Fecha:	

ANALISIS DE CAUSA RAIZ

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA	01-jul-16



EVALUACION DE RIESGOS: ANALISIS DE MODO Y EFECTO DE FALLAS

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA	01-Jul-16

PROCESO	COMPONENTE	FUNCION	MODO DE FALLA POTENCIAL	EFECTO POTENCIAL	GRAVEDAD (G)	CAUSA POTENCIAL	OCURENCIA (O)	CONTROLES ACTUALES	DETECCIÓN (D)	INDICE DE PRIORIDAD DE RIESGO (IPR)	ACCIONES RECOMENDADAS	RESPONSABLE	REVISION PERIÓDICA

Gravedad

Gravedad del efecto	Clasificación	Criterio
Peligrosa	10	Afecta seguridad/Leyes
Crítica	9	Peligro con advertencia
Muy alta	8	Pérdida de la Función reducida
Alta	7	Opera con deficiencias >
Media	6	Opera con deficiencias >
Baja	5	Opera con Defectos muy
Muy baja	4	Defectos notables
Despreciable	3	Defectos poco
Casi ninguna	2	No existe el efecto,
Ninguna o menor	1	

Detección

Criterio de deteccion	Clasificación	Probabilidad de llegar al cliente interno
Casi imposible	10	0,82 a 1
Muy remota	9	0,72 a 0,82
Remota	8	0,62 a 0,72
Muy baja	7	0,52 a 0,62
Baja	6	0,42 a 0,52
Media	5	0,32 a 0,42
Media alta	4	0,22 a 0,32
Alta	3	0,12 a 0,22
Muy alta	2	0,02 a 0,12
Casi cierta	1	0 a 0,02

Ocurrencia

Ocurrencia	Clasificación	Tasa de falla
Casi cierta	10	mas de 1 en 2
Muy alta	9	1 en 3
Alta	8	1 en 8
Moderada alta	7	1 en 20
Media	6	1 en 50
Baja	5	1 en 100
Muy baja	4	1 en 400
Despreciable	3	1 en 800
Remota	2	1 en 900
Casi imposible	1	1 en 1000

INDICE DE PRIORIDAD DE RIESGO (IPR)

INDICE DE PRIORIDAD DE RIESGO (IPR)	
Alto riesgo de falla	200 – 1000
Riesgo de falla medio	125 – 199
Riesgo de falla bajo	2 – 124
No existe riesgo de falla	1

	REGISTRO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

NOMBRE DEL PROYECTO:	
CODIGO DEL PROYECTO:	
NOMBRE DEL CLIENTE:	
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA:	
PERSONA CONTACTADA:	

CALIFICACION	DETALLE
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

1. Planificación y Organización del Proyecto	
a) La planificación del proyecto mediante el cronograma entregado han sido cumplidos	
b) Se han ejecutado las visitas de campo y reuniones acordadas.	
c) El Coordinador de Proyectos/Técnico Ambiental respetaban los horarios y las visitas planificadas.	
d) La duración del proyecto ha sido la acordada y planificada.	
2. Atención y Disponibilidad del Personal de la Consultora Ambiental "López & Asociados"	
a) El personal técnico, administrativo es cordial en el trato.	
b) Ha recibido atención oportuna en sus solicitudes por el personal técnico o administrativo.	
c) Le ha resultado sencillo comunicarse con el personal técnico y administrativo.	
d) Le ha resultado sencillo comunicarse con los directores, gerentes o miembros del directorio.	
3. Competencia e Implicación del Equipo Consultor	
a) El equipo consultor resuelve los problemas que se le plantean.	
b) El equipo consultor se implica en el desarrollo de la implementación del proyecto.	
4. Resultados de la Proyecto Ejecutado	
a) Los resultados del proyecto se han presentado de forma clara.	
b) El producto final cumple con los requerimientos acordados.	
5. Valoración Global del Servicio de Consultoría	
a) Valoración del grado de satisfacción global de la consultoría.	
b) Recomendaría nuestros servicios profesionales	
c) Conoce al detalle nuestra oferta de servicios profesionales	
d) Contaría con la Consultora Ambiental "López & Asociados" a futuro para que actúe como su consultor, asesor en materias relacionadas con el Medio Ambiente.	

	REGISTRO DE QUEJAS O RECLAMOS DE LOS CLIENTES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

1. RECEPCION DEL RECLAMO O QUEJA

FECHA DEL RECLAMO	
CLIENTE:	
NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE FORMULA EL RECLAMO:	
TELEFONO DE CONTACTO:	
CIUDAD:	
DESCRIPCION DEL RECLAMO	
PERSONA QUE RECIBIO EL RECLAMO	

2. CAUSAS DEL RECLAMO

ANALIZADA POR:	
FECHA DE ANALISIS:	
CAUSAS DEL RECLAMO	

3. ACCIONES DE SOLUCION

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

	REGISTRO DE QUEJAS O RECLAMOS DE LOS CLIENTES	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

4. SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL RECLAMO

PERSONA CONTACTADA:				
¿EL RECLAMO FUE SOLUCIONADO?	SI		NO	
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO Y CIERRE				
FECHA DE CIERRE				

	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

NOMBRE DEL PROYECTO:	
CODIGO DEL PROYECTO:	
COORDINADOR DEL PROYECTO:	
FASE DE ESTUDIO:	
ENTREGA DIRIGIDA A:	

VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD	
Descripción	Si, No, N/A
El proyecto cuenta con la carátula que mantiene el código del proyecto.	
Ficha Técnica del Proyecto con Firmas de Responsabilidad	
Resumen ejecutivo	
Marco Legal	
Area de Influencia y Zonas Sensibles	
Linea Base Ambiental	
Descripción del Proyecto	
Análisis de Riesgos	
Análisis de Alternativas	
Inventario Forestal	
Uso de bienes naturales	
Identificación y evaluación de Hallazgos	
Identificación y valoración de impactos ambientales	
Plan de Manejo Ambiental	
Cronograma del Plan de Manejo Ambiental	
Matriz del Plan de Manejo Ambiental	
Conclusiones y Recomendaciones	
Bibliografía	
Glosario	
ANEXOS LEGALES	
Certificado de la Consultora Ambiental	
C.I y Certificado de Votación del Representante Legal del Promotor	
Nombramiento Representante Legal del Promotor	
RUC	
Certificado de Uso de Suelos	
Certificado de Intersección	
Licencia Ambiental	
ANEXOS TÉCNICOS	
Monitoreos Ambientales	
Estudios de Suelos	
Mapas temáticos	
Planos del Proyecto	
Registro Fotográfico	
Otros:	

REVISADO POR: _____

FECHA DE REVISION: _____

	ACTA DE REVISION DEL COMITÉ DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

**ACTA DE REUNIÓN REVISIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD
(ORDINARIA/EXTRAORDINARIA) N° (XXX) - _ (AÑO)**

FECHA :
LUGAR :
HORA DE INICIO:
HORA DE FIN :

Asistentes

N°	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

I. INFORMACIÓN DE ENTRADA A REVISAR (descripción del análisis del mismo)

- a. Política y Objetivos
- b. Resultados de auditorias
- c. Retroalimentación del cliente
- d. Desempeño del proceso y conformidad del producto
- e. Estado de cumplimiento de las capacitaciones
- f. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
- g. Estado de los Resultados de las Auditorías
- h. Acciones de seguimiento de las Revisiones por la Dirección pasadas
- i. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- j. Recomendaciones para la mejora

II. ACUERDOS TOMADOS

	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

	ACTA DE REVISION DEL COMITÉ DE CALIDAD	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

De esta manera se da por concluido la Reunión por la Dirección, siendo las _____ horas, del ____ de _____ de 201..., se procede a la firma del acta en señal de conformidad.

Firma	Firma
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Nombre	COORDINADOR DEL SGC Nombre



PROGRAMA ANUAL DE REUNIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

REVISION	0
APROBADO POR	Representante de la Dirección
FECHA	01-jul-16

AREA	FECHA	AÑO											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Reunión No. 1													
Reunión No. 2													
Reunión No. 3													
Reunión No. 4													
Reunión No. 5													
Reunión No. 6													

V.B.: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

	REGISTRO ORDENES DE TRABAJO	REVISION:	0
		APROBADO POR:	Representante de la Dirección
		FECHA:	1 de julio del 2016

FECHA:		ORDEN DE TRABAJO #:	
NOMBRE DEL PROYECTO:		PROPUESTA TECNICA ECONOMICA #:	
CÓDIGO DEL PROYECTO:		FACTURA #:	
PERSONA DE CONTACTO:		CENTRO DE COSTO:	
DESCRIPCION DEL PRODUCTO/SERVICIO CONTRATADO			
SUB TOTAL		IVA	TOTAL
GERENTE COMERCIAL	DIRECTOR TÉCNICO	CLIENTE	



López & Asociados
CONSULTORES AMBIENTALES

CÓDIGO DE LA PROPUESTA
NOMBRE O
DENOMINACION DE LA
PROPUESTA

FECHA DE
EJECUCION DE
LA PROPUESTA

PREPARADO PARA: RAZON SOCIAL DEL CLIENTE

ELABORADO POR: LÓPEZ
Y ASOCIADOS S.A.

TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. METODOLOGÍA	3
2.1 FASES DE EJECUCIÓN Y ACTIVIDADES	3
2.1.1 Fase Preliminar	3
2.1.2 Fase de Campo	3
2.1.3 Fase Final	3
2.1.4 Reuniones periódicas con el personal técnico y recopilación de información relevante	3
2.2 ESTRUCTURA DEL SERVICIO OFRECIDO	3
3. PROFESIONALES QUE INTERVENDRÁN EN EL DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
4. PRODUCTOS ENTREGABLES	4
5. TIEMPO DE EJECUCIÓN.....	4
6. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	5
7. PROPUESTA ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO.....	5

1. Antecedentes

ENUNCIAR LOS ANTECEDENTES REFERENTES AL TIPO DE SERVICIO A OFRECER.

2. Metodología

2.1 Fases de ejecución y actividades

2.1.1 Fase Preliminar

2.1.2 Fase de Campo

2.1.3 Fase Final

2.1.4 Reuniones periódicas con el personal técnico y recopilación de información relevante

2.2 Estructura del Servicio Ofrecido

Tabla 2-1: Contenido mínimo del Producto Final

# CAPÍTULO	CAPÍTULO: NOMBRE	CONTENIDO
	Carátula	Contendrá una carátula que indicará el nombre de la empresa y/o promotor, el tipo de estudio que se realiza, una imagen distintiva del proyecto y su fecha de entrega.
	Ficha Técnica	Nombre del Proyecto Tipo de Estudio Ubicación del Proyecto Datos sobre el promotor Datos sobre la empresa consultora ambiental Nombres del equipo técnico encargado del desarrollo.
	Índice	Describirá el contenido del informe y la numeración de las páginas donde se encontrará cada ítem analizado dentro de los capítulos que formarán parte del documento. Adicionalmente se incluirá índices de tablas, figuras, anexos entre otros.
1	Introducción	Antecedentes, Alcance, Objetivos, Metodología, Profesionales.
2	Descripción del	Principales actividades realizadas al levantamiento de la

# CAPÍTULO	CAPÍTULO: NOMBRE	CONTENIDO
	Proyecto	información.
3	Matriz de Revisión	Identificación de hallazgos según la Normativa Ambiental Vigente a través del cumplimiento del plan de manejo ambiental. Plan de acción de las No Conformidades identificadas.
4	Conclusiones y recomendaciones	Conclusiones Recomendaciones
5	Bibliografía utilizada	Libros, documentos técnicos, legislación
6	Glosario	Definición de términos utilizados
7	Anexos	Registros de las medidas del PMA implementadas Fotografías relevantes del área Documentos de soporte de la implementación del plan de manejo ambiental Entre otros que el consultor considere relevantes.

3. Profesionales que intervendrán en el desarrollo de la Prestación del Servicio

Dentro del personal requerido para la elaboración de los documentos mencionados, se incluye un grupo de profesionales con experiencia en el desarrollo de este tipo de estudios y se dispondrá de un equipo con los siguientes profesionales:

Tabla 3-1: Profesionales que se requiere

PROFESIONAL	CARGO/COMPONENTE

De requerirlo, la empresa consultora podrá utilizar personal adicional al indicado en la presente propuesta.

4. Productos entregables

5. Tiempo de ejecución

El tiempo de ejecución de los documentos se ejecutarán en el plazo de **XX días**, siempre

y cuando la información sea proporcionada de manera oportuna por parte del cliente.

6. Cronograma de ejecución

Para el presente proyecto se aplicará el siguiente cronograma:

Tabla 6-1: Cronograma de trabajo

Actividades	Semana			
	S1	S2	S3	S4

7. Propuesta Económica y Forma De Pago

El costo para la realización del servicio ofrecido **CANTIDAD EN NÚMEROS Y LETRAS.**

La forma de pago de la presenta propuesta, será bajo el siguiente esquema:

Tabla 7-1: Forma de Pago

ACTIVIDAD	PORCENTAJE
Anticipo	Xx %
A la entrega del informe	Xx %
A la aprobación del informe por parte del cliente	Xx %

Atentamente,

GERENTE GENERAL

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA SERVICIOS DE CONSULTORÍA AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

Anexo 9: Cronograma de Diseño del SGC

