



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
ECONÓMICAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA: FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN AUDITORÍA Y FINANZAS,  
CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

**“AUDITORÍA INTERNA SEGÚN NORMA 19011, A LA NORMA DE  
CALIDAD ISO 9001:2000, APLICADA A LOS PROCESOS:  
DIRECTIVOS; DE REALIZACIÓN; Y, DE SOPORTE, DE LA  
EMPRESA BRONTHO DEL ECUADOR.**

**AUTOR: MÓNICA NOHEMÍ SALAZAR CASTRO**

**DIRECTOR: Dr. CÉSAR A. PASQUEL C.  
CODIRECTOR: Dr. ANÍBAL ALTAMIRANO**

**SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE, 2008**

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo es el producto del esfuerzo de muchas personas, personas que siempre apoyaron mi iniciativa de estudiar y me incentivaron a seguir adelante hasta llegar a la meta. Gracias a todos, familia, profesores, amigos, por que en el camino recorrido supieron cada uno desempeñar su mejor papel.

Sin embargo quiero agradecer de manera especial al Econ. Enrique Valle, amigo y profesor, quien hizo que me decidiera a dar el primer paso, matriculándome en esta prestigioso Centro de Enseñanza; a mi esposo e hijos quienes con cariño y tolerancia apoyaron y aplaudieron cada uno de mis logros; pero sobre todo a Dios, por que sin él nada es posible.

## **DEDICATORIA**

Hijos, la vida es un camino; y, en el camino el caminante debe dejar huella. Quiero que el esfuerzo que hemos compartido sea un referente no solo de superación y tenacidad; sino de hacer las cosas cuando deben ser hechas; de fijarnos metas y objetivos de superación; y, de poner todo nuestro empeño en lograrlos.

Por eso esta tesis que para mi no es solo un documento que me permite alcanzar un título universitario, sino el resultado de jornadas de trabajo y sacrificio, le dedico a mi esposo, por que siempre ser siempre mi compañero y mi soporte; y, a mis hijos, Verónica y Andrés, por que sus actitudes frente a la vida serán la huella que yo dejare al caminar, por que ustedes son la fuerza que día a día me motiva a ser mejor; y, finalmente por que las cosas hechas con responsabilidad y amor son cosas de Dios.

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: FINANZAS Y AUDITORIA

## **DECLARACION DE RESPONSABILIDAD**

MÓNICA NOHEMÍ SALAZAR CASTRO

### **DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada “Auditoría Interna Según Norma 19011, A La Norma De Calidad ISO 9001:2000, Aplicada a los Procesos: Directivos; De Realización; y, De Soporte, de la Empresa Brontho del Ecuador”, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de esta tesis de grado.

Quito, 15 de septiembre del 2008.

Mónica Noemí Salazar Castro.

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: FINANZAS Y AUDITORÍA

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Mónica Noemí Salazar Castro, autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Auditoria Interna Según Norma 19011, A La Norma de Calidad ISO 9001:2000, Aplicada a los Procesos: Directivos; De Realización; y, De Soporte, de la Empresa Brontho Del Ecuador”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 15 de septiembre del 2008.

Mónica Noemí Salazar Castro

# ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: FINANZAS Y AUDITORIA

### **CERTIFICADO**

Dr. César A. Pasquel y Dr. Aníbal Altamirano

### **CERTIFICAN**

Que la tesis titulada “Auditoria Interna Según Norma 19011, A La Norma de Calidad ISO 9001:2000, Aplicada a los Procesos: Directivos; De Realización; y, De Soporte, de la Empresa Brontho Del Ecuador”, realizada por la señora Mónica Noemí Salazar Castro, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que es un buen trabajo de investigación que contiene un tema de interés, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de (un) documento estampado y (un) disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a nombre del autor, señora Mónica Noemí Salazar Castro, para que se entregue al señor Economista Galo Acosta, Coordinador de la Carrera de Finanzas y Auditoría.

Quito, 15 de septiembre del 2008.

Dr. César A. Pasquel  
**DIRECTOR**

Dr. Aníbal Altamirano  
**CODIRECTOR**

# ÍNDICE TEMÁTICO

Pág.

## CAPÍTULO I

### 1.- Aspectos Generales

#### 1.1.- Antecedentes

1.1.1.- Base legal de la Empresa.....1

1.1.2.- Objetivos de la Empresa.....5

#### 1.2.- La Empresa

1.2.1.- Reseña Histórica.....6

1.2.2.- Organigramas.....9

1.2.2.1.- Organigrama Estructural.....9

1.2.2.2.- Organigrama de Personal.....11

1.2.2.3.- Organigrama Funcional.....12

1.2.3.- Manual Descriptivo del Cargo.....12

## CAPÍTULO II

### 2.- Direccionamiento Estratégico

2.1.- Misión.....42

2.2.- Visión.....43

2.3.- Objetivos.....44

2.3.1.- Tipos de Objetivos.....44

2.4.- Políticas.....46

2.5.- Estrategias.....47

2.6.- Principios y Valores..... 48

## CAPITULO III

	Pág.
<b>3.- Análisis Situacional</b>	
<b>3.1.- Análisis Interno</b> .....	50
3.1.1.- Procesos Directivos.....	52
3.1.2.- Procesos de Realización.....	55
3.1.3.- Procesos de Soporte.....	61
<b>3.2.- Análisis Externo</b>	
<b>3.2.1.- Influencias Macro ambientales</b>	
3.2.1.1.- Factor Político.....	71
3.2.1.2.- Factor Económico.....	72
3.2.1.3.- Factor Social.....	74
3.2.1.4.- Factor Tecnológico.....	75
3.2.1.5.- Factor Legal.....	75
<b>3.2.2. Influencias Micro ambientales</b>	
3.2.2.1.- Clientes.....	76
3.2.2.2.- Proveedores.....	78
3.2.2.3.- Competencia.....	78
3.2.2.4.- Precios.....	79

## CAPÍTULO IV

<b>4.- Auditoria de Gestión</b>	
<b>4.1.- Generalidades</b>	
4.1.1.- Conceptos.....	81
4.1.2.- Objetivos.....	82
4.1.3.- Clasificación.....	83
4.1.4.- Importancia.....	85
4.1.5.- Elementos para la conducción efectiva.....	86



<b>4.2.- Fases de Auditoría</b>	
<b>4.2.1.- Planeación y programación</b>	
4.2.1.1.- Programa de Auditoría.....	88
4.2.1.1.1.- Establecimiento del Programa de Auditoría.....	89
4.2.1.1.2.- Implementación del Programa de Auditoría.....	92
4.2.1.1.3.- Seguimiento y Revisión del Programa de Auditoría.....	94
4.2.1.2.- Preparación de la Auditoría.....	96
4.2.1.3.- Revisión de Documentos.....	97
4.2.1.4.- Preparación Actividades de Campo.....	98
<b>4.2.2. Ejecución de la Auditoría</b>	
4.2.2.1.- Reunión de Apertura.....	102
4.2.2.2.- Evaluación del Sistema y/o Producto.....	102
4.2.2.3.- Revisión de hallazgos.....	103
4.2.2.4.- Reunión de Cierre.....	103
<b>4.2.3.- Informe de Resultados</b>	
4.2.3.1.- Preparación de Informe de Auditoría.....	104
4.2.3.1.- Implementación de Acciones Correctivas.....	106
<b>4.2.4.- Seguimiento a la Auditoría</b>	
4.2.4.1.- Verificación Cierre de No conformidades.....	106

## **CAPITULO V**

<b>5.- Ejercicio Práctico</b>	
<b>5.1.- Fase I: Planeación y Programación de la Auditoría.....</b>	<b>108</b>
5.1.1.- Programa de Auditoría.....	108
5.1.2.- Implementación del Programa de Auditoría.....	114
<b>5.2.- Fase II: Ejecución de la Auditoría.....</b>	<b>117</b>
<b>5.3.- Fase III: Informe de Auditoría.....</b>	<b>161</b>
<b>5.4.- Fase IV: Seguimiento de la Auditoría.....</b>	<b>165</b>

## CAPÍTULO VI

### **6. Conclusiones y Recomendaciones**

**6.1. Conclusiones.....169**

**6.2. Recomendaciones.....169**

# ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Pág.

## CAPÍTULO I

### 1.- Aspectos Generales

#### 1.1.- Antecedentes

##### 1.1.1.- Base legal de la Empresa

Tabla 1.1. Detalle de Accionistas al 12 de mayo del 2000.....1

Tabla 1.2. Detalle de Accionistas al 11 de octubre del 2005.....2

Tabla 1.3. Detalle de Accionistas al 12 de diciembre del 2007.....2

Tabla 1.4. Detalle de Accionistas al 27 de diciembre del 2007.....3

##### 1.1.2.- Objetivos de la Empresa

#### 1.2.- La Empresa

##### 1.2.1.- Reseña Histórica

##### 1.2.2.- Organigramas

###### 1.2.2.1.- Organigrama Estructural

###### 1.2.2.2.- Organigrama de Personal

###### 1.2.2.3.- Organigrama Funcional

##### 1.2.3.- Manual Descriptivo del Cargo

## CAPÍTULO II

### 2.- Direccionamiento Estratégico

#### 2.1.- Misión

#### 2.2.- Visión

#### 2.3.- Objetivos

##### 2.3.1.- Tipos de Objetivos

#### 2.4.- Políticas

#### 2.5.- Estrategias

#### 2.6.- Principios y Valores

## CAPITULO III

Pág.

### **3.- Análisis Situacional**

#### **3.1.- Análisis Interno**

3.1.1.- Procesos Directivos

3.1.2.- Procesos de Realización

3.1.3.- Procesos de Soporte

#### **3.2.- Análisis Externo**

##### **3.2.1.- Influencias Macro ambientales**

3.2.1.1.- Factor Político

3.2.1.2.- Factor Económico

Tabla 3.1. Presupuesto de Petroproducción para Bioremediación.....74

3.2.1.3.- Factor Social

3.2.1.4.- Factor Tecnológico

3.2.1.5.- Factor Legal

##### **3.2.2. Influencias Micro ambientales**

3.2.2.1.- Clientes

3.2.2.2.- Proveedores

3.2.2.3.- Competencia

3.2.2.4.- Precios

Tabla 3.2. Precios Unitarios Empresas de Servicios.....80

## CAPÍTULO IV

### **4.- Auditoria de Gestión**

#### **4.1.- Generalidades**

4.1.1.- Conceptos

4.1.2.- Objetivos

4.1.3.- Clasificación

4.1.4.- Importancia

4.1.5.- Elementos para la conducción efectiva

**4.2.- Fases de Auditoría**

**4.2.1.- Planeación y programación**

4.2.1.1.- Programa de Auditoría

4.2.1.1.1.- Establecimiento del Programa de Auditoría

4.2.1.1.2.- Implementación del Programa de Auditoría

4.2.1.1.3.- Seguimiento y Revisión del Programa de Auditoría

4.2.1.2.- Preparación de la Auditoría

4.2.1.3.- Revisión de Documentos

4.2.1.4.- Preparación Actividades de Campo

**4.2.2. Ejecución de la Auditoría**

4.2.2.1.- Reunión de Apertura

4.2.2.2.- Evaluación del Sistema y/o Producto

4.2.2.3.- Revisión de hallazgos

4.2.2.4.- Reunión de Cierre

**4.2.3.- Informe de Resultados**

4.2.3.1.- Preparación de Informe de Auditoría

4.2.3.1.- Implementación de Acciones Correctivas

**4.2.4.- Seguimiento a la Auditoría**

4.2.4.1.- Verificación Cierre de No conformidades

**CAPITULO V**

**5.- Ejercicio Práctico**

**5.1.- Fase I: Planeación y Programación de la Auditoría**

5.1.1.- Programa de Auditoría

5.1.2.- Implementación del Programa de Auditoría

**5.2.- Fase II: Ejecución de la Auditoría**

**5.3.- Fase III: Informe de Auditoría**

**5.4.- Fase IV: Seguimiento de la Auditoría**

## CAPÍTULO VI

Pág.

### **6. Conclusiones y Recomendaciones**

**6.1.** Conclusiones

**6.2.** Recomendaciones

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En la actualidad gran parte de las empresas están adoptando dentro de su organización, la norma ISO 9001:2000, en razón de que promueve la calidad enfocada al cliente; es decir la comprensión y satisfacción de los requisitos del cliente con respecto a los productos y servicios; y, en la medida de lo posible exceder sus expectativas.

Esto es que las empresas no solo se contenten con satisfacer las necesidades de sus clientes, sino que creen un valor agregado. Definitivamente esta es la mejor forma de conquistar nuevos mercados y obtener más ingresos, puesto que la implementación de la norma permite optimizar la calidad de los procesos y con ello de los productos, logrando mayor competitividad y eficiencia empresarial.

La auditoría interna de calidad es una herramienta de gestión que en las organizaciones certificadas en calidad, se la usa para la verificación y evaluación de las actividades que se han desarrollado para su implementación.

Este tipo de auditorías se llevan adelante por dos razones: Requerimiento del propio sistema de calidad o a solicitud de terceros (clientes, proveedores, la propia organización u organismos certificadores); sin embargo es responsabilidad de la dirección establecer un programa de auditoría interna; y, verificar su adecuada implementación.

Establecer e implementar un adecuado programa de auditoría es equivalente a contar con un potencial de mejora continua, ya que ellas permiten determinar: La adecuación del sistema de calidad con respecto a los requisitos de la norma; La conformidad de las actuaciones del personal con referencia a la documentación generada (manuales de calidad y de procedimientos, especificaciones de compra, etc.); La eficacia de las actividades desarrolladas para el sistema de la calidad , y; Las medidas correctivas y preventivas adoptadas

## **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL TEMA**

Las empresas que están certificadas en la norma de Calidad ISO 9001:2000, deben considerar a la Auditoría Interna, como una herramienta muy útil de trabajo, particularmente la Gerencia, debido a que la Auditoría de Calidad, entre otros que voy a mencionar, tiene como propósito general conseguir información objetiva, proporcionando a la dirección de la empresa evidencias basadas en hechos, a fin de que se tomen decisiones igualmente, basadas en hechos y no en hipótesis.

También permiten comprobar la medida en que la empresa se ajusta al sistema de calidad y cumple con las especificaciones y/o las exigencias del cliente con respecto al producto o servicio.

Otro es que facilita la revisión de la eficacia de un área, a fin de asegurar el logro de metas y objetivos trazados; al igual que para determinar áreas débiles o defectuosas, en las que unas modificaciones en los métodos operativos pueden mejorarlas.

Un motivo más es mantener la continuidad dentro de la organización, cuando en una empresa no se llevan adelante cambios, su actuación se ve deteriorada, con la tendencia a perder posición en el mercado.

En síntesis lo que permiten las auditorías internas de calidad, es mejorar el funcionamiento de las organizaciones.

Para Brontho del Ecuador, empresa con certificación en la norma de calidad está actividad es básica y relevante, es por ello que los resultados obtenidos en el trabajo práctico le han sido de mucha ayuda, puesto que los hallazgos encontrados han derivado en el establecimiento de planes de acción, que estoy segura le permitirá mantener y mejorar su sistema de calidad.



# CAPÍTULO I

## 1.- ASPECTOS GENERALES.

### 1.1. - ANTECEDENTES.

#### 1.1.1.- BASE LEGAL DE LA EMPRESA.

BRONTHO SKAY DEL ECUADOR S.A. fue constituida el 12 de Mayo del 2000, con un capital social de USD 800, la escritura de constitución expresa que su objeto social entre otros es la limpieza de residuos de hidrocarburos; y, la limpieza y desinfección en general; por lo tanto está legalmente capacitada para ofrecer a la industria petrolera el servicio de limpieza y bioremediación de derrames.

El capital en esa fecha, quedó suscrito en su totalidad y pagado en especie el cien por ciento, de acuerdo al siguiente cuadro:

**TABLA 1.1. DETALLE DE ACCIONISTAS AL 12 DE MAYO DEL 2000**

NOMBRES DE LOS SOCIOS	# ACCIONES SUSCRITAS	CAPITAL SUSCRITO	PAGADO ESPECIE
César Salazar Almeida	8,00	80,00	80,00
Sonia Molina Sánchez	72,00	720,00	720,00
<b>TOTAL</b>	80,00	800,00	800,00

CAPITAL: 800,00 dólares (80 acciones nominativas ordinarias de 10 dólares cada una).

NOTARÍA: Décimo Primera, el 12 de mayo del 2000 con el Dr. Rubén Darío Espinosa.

CÓDIGO DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS: 00.Q.IJ. 1685

Posteriormente, mediante Junta General de accionistas, el 11 de octubre del 2005, consta que por unanimidad se aprobó la sesión de la totalidad de las participaciones sociales que tenían los socios: Sonia Molina Sánchez y César

Salazar Almeida a favor de Guayasamín Pinto Nelson Lenin y Salazar Almeida Gustavo Marcelo.

Por tal razón la distribución y porcentaje de acciones queda de la siguiente manera:

**TABLA 1.2 DETALLE DE ACCIONISTAS AL 11 DE OCTUBRE DEL 2005**

<b>NOMBRES DE LOS SOCIOS</b>	<b># ACCIONES SUSCRITAS</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	<b>PAGADO ESPECIE</b>
Guayasamín Pinto Nelson L	1,00	10,00	10,00
Salazar Almeida Marcelo	79,00	790,00	790,00
<b>TOTAL</b>	<b>80,00</b>	<b>800,00</b>	<b>800,00</b>

EXPEDIENTE SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS: 8991405

FECHA DE EMISION: 11//10/2005

El 12 de noviembre del 2007, el Ing. Marcelo Salazar Almeida pone en conocimiento de la Gerencia que procedió a ceder 23 acciones ordinarias por el valor de diez dólares cada una, a favor del señor Alfredo Jiménez Yépez, situación que es comunicada a la superintendencia de compañías para el respectivo trámite, quedando la distribución y porcentaje de acciones de la siguiente manera:

**TABLA 1.3. DETALLE DE ACCIONISTAS AL 12 DE DICIEMBRE DEL 2007**

<b>NOMBRES DE LOS SOCIOS</b>	<b># ACCIONES SUSCRITAS</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	<b>PAGADO ESPECIE</b>
Guayasamín Pinto Nelson L	1,00	10,00	10,00
Salazar Almeida Marcelo	56,00	560,00	560,00
Jiménez Yépez Alfredo	23,00	230,00	230,00
<b>TOTAL</b>	<b>80,00</b>	<b>800,00</b>	<b>800,00</b>

EXPEDIENTE SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS: 8991405

FECHA DE EMISION: 04/12/2007

Finalmente el 3 de diciembre del 2007 el Ing. Marcelo Salazar Almeida vuelve a ceder 7 acciones ordinarias por el valor de diez dólares cada una, a favor del señor Alfredo Jiménez Yépez, quedando la situación ante la superintendencia de compañías así:

**TABLA 1.4. DETALLE DE ACCIONISTAS AL 27 DE DICIEMBRE DEL 2007**

<b>NOMBRES DE LOS SOCIOS</b>	<b># ACCIONES SUSCRITAS</b>	<b>CAPITAL SUSCRITO</b>	<b>PAGADO ESPECIE</b>
Guayasamín Pinto Nelson	1,00	10,00	10,00
Salazar Almeida Marcelo	49,00	490,00	490,00
Jiménez Yépez Alfredo	30,00	300,00	300,00
<b>TOTAL</b>	<b>80,00</b>	<b>800,00</b>	<b>800,00</b>

EXPEDIENTE SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS: 8991405

FECHA DE EMISION: 27/12/2007

La normatividad interna y externa que rige la conducta de Brontho del Ecuador; y, que debe ser cumplida en el desarrollo de cada una de sus actividades es la siguiente

#### **NORMATIVIDAD EXTERNA**

- **Constitución Política de la República del Ecuador.-** establece las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades; organizan el Estado; e, impulsan el desarrollo económico.
- **Ley de Contratación Pública.-** establece las disposiciones legales a las que se debe sujetar el Estado y las entidades del sector público, para la contratación de ejecución de obras; bienes; y, servicios no regulados por la ley de consultoría.
- **Ley de Régimen Tributario.-** establece disposiciones, en lo que respecta a los impuestos a la renta global obtenida por personas naturales; sucesiones indivisas; y, sociedades nacionales y extranjeras.
- **Código del Trabajo.-** regula las relaciones entre empleados y trabajadores, en las diferentes modalidades y condiciones de trabajo.
- **Ley de Seguridad Social.-** establece la organización y funcionamiento del sistema nacional de seguridad social, fundamentándose en los principios

de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

- **Instrumento Andino de la Seguridad y Salud en el Trabajo.-** contiene medidas que deben adoptar los países miembros de la comunidad Andina para garantizar la protección y seguridad y la salud del trabajador.
- **Legislación Ambiental.-** Establece las leyes de protección al medio ambiente.
- **Legislación Seguridad y Salud.-** Establece leyes de protección a la integridad física y mental de los trabajadores
- **Ordenanzas Municipales.-** Todas aquellas que de alguna manera rijan las actividades que desarrolla la empresa.
- **Reglamento de Petroecuador y sus Filiales.-** establece la normatividad para contratar bienes y servicios específicos.
- **Convenio de Aceptación Lista Publica de Precios.-** en este convenio se establece el objeto y alcance de los trabajos, características del equipo, materiales y personal a usar; los resultados que se deben obtener para la entrega del servicio; los plazos de entregar; la forma de pago; aplicación de leyes y retención de impuestos; sanciones; controversias.

## **NORMATIVIDAD INTERNA**

- **Reglamento Interno de Trabajo.-** El Código del Trabajo, en su artículo 64 establece que las fábricas y establecimientos de trabajo colectivo deben contar con un reglamento interno que contenga todas las disposiciones necesarias para regular los intereses de los empleados y trabajadores; y, el pleno cumplimiento de las prescripciones legales pertinentes.
- **Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.-** De conformidad con el Art.434 del Código de Trabajo indica que todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuenta con más de 10 trabajadores; están obligados a elaborar este reglamento.
- **Manual de Gestión**
- **Manual de Seguridad Campamento**
- **Manual Descriptivo del Cargo**

- **Instructivos.-** para los procesos Administración y Finanzas; Gestión Ambiental; Limpieza; Tratamiento y Biorremediación; Control de derrames; Gestión de Seguridad y Salud ocupacional; Mantenimiento.
- **Planes.-** para los procesos Administración y Finanzas; Adquisiciones; Mantenimiento, Almacenamiento; Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; Gestión Ambiental; Tratamiento y Biorremediación; Control de Derrames; Gestión Ambiental, Limpieza, Recursos Humanos; y, Ventas.
- **Programas.-** Para los procesos de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional.

### **1.1.2.- OBJETIVOS DE LA EMPRESA.**

De conformidad con lo expresado en el manual de gestión los objetivos de Brontho del Ecuador son:

- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente, mediante el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto.
- ✓ Implementar políticas que fomenten el sentido de pertenencia institucional de su recurso humano, con base en la motivación, la remuneración y el bienestar familiar.
- ✓ Diferenciarse de las compañías competitivas, mediante el manejo de las variables como calidad de los productos; del servicio; el diseño; y, la presentación de los productos.
- ✓ Incrementar los márgenes de utilidad, la movilización de los recursos y el rendimiento de la inversión, mediante un control de costos adecuados.
- ✓ Incrementar la participación en el mercado mediante el aumento de las zonas de distribución de los productos.

- ✓ Establecer mecanismos que auspicien la construcción de una empresa dinámica, pujante y creciente en sus operaciones comerciales.
- ✓ Acentuar el grado de la capacidad instalada, para lograr menores costos fijos unitarios y mayores márgenes de contribución.

## **1.2.- LA EMPRESA**

### **1.2.1.- RESEÑA HISTÓRICA**

**BRONTHO SKAY DEL ECUADOR** es una empresa constituida en Quito desde el año 2000 por dos socios: Sonia Lucia Molina Sánchez y César Aníbal Salazar Almeida, empezó sus actividades proporcionando bienes a la industria petrolera; y, bienes y servicios a los gobiernos seccionales para agua potable y alcantarillado. La ubicación de esta empresa en ese entonces era en la Av. 6 de Diciembre No35-102 y Julio Moreno, Edificio Jockey Club, 1er Piso, Oficina No. 13.

En el año 2005 y en razón de que la venta de bienes para al área petrolera le permitió alcanzar un buen posicionamiento, los nuevos accionistas de la empresa, Ing. Marcelo Salazar y Nelson Guayasamín, deciden incorporar el servicio de control, limpieza y bioremediación de derrames de hidrocarburos.

Para poder calificarse como proveedor en este tipo de servicio, es necesario implementar y certificar el Sistema Integrado de Gestión (SIG), conformado por las normas ISO 9001: 2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

La mayoría de empresas que requieren del servicio, exigen a sus proveedores la implementación de este sistema; con la finalidad de asegurar la calidad de los productos y del servicio; el cumplimiento de la legislación con respecto a los trabajadores y medio ambiente.

A este requerimiento se suma el hecho de que el mercado actual cuenta con competencias y consumidores más exigentes, que obligan a las organizaciones direccionar sus acciones a la satisfacción del cliente y al mejoramiento continuo, diferenciándose de la competencia por ofrecer beneficios superiores.

Si la Visión de la empresa es llegar a ser la número 1 y de mayor diversificación en todos los mercados que incursiona, a nivel nacional e internacional, brindando soluciones inmediatas y satisfacción continúa, mediante la entrega de un servicio de calidad que supere las expectativas del cliente más exigente, era indispensable contar con un sistema de gestión de la calidad que guíe el desarrollo empresarial.

La implementación del SIG concluyó en el año 2006 y la certificación por parte de la empresa SGS para la ISO 9001:2000 se obtuvo el 11 de septiembre del 2007. La certificación excluye las cláusulas 7.3 y 7.5.2 de la Norma ISO 9001:2000. “

**7.3:** No aplica diseño y desarrollo porque Brontho del Ecuador realiza las actividades de control de derrames, limpieza de derrames, tratamiento y bioremediación en base a los procesos estandarizados por el cliente y definidos en numeral 4.1.3.6 de la Norma de calidad ambiental del recurso suelo y criterios de remediación para suelos contaminados Libro VI Anexo 2”. “**7.5.2:** No aplica la validación de procesos, ya que Brontho del Ecuador S.A. puede verificar la prestación de servicios mediante actividades de seguimiento o medición en las etapas de realización correspondientes.

Una vez obtenida la certificación el nicho de mercado objetivo para la limpieza y biorremediación fue el Distrito Amazónico, región en la cual se producen y se han producido una gran cantidad de derrames, producto de la actividad petrolera. Para ello se procedió a calificar su lista pública de precios para la “Prestación de Servicios de Limpieza de Derrames de Crudo en el Distrito Amazónico” en la empresa estatal Petroproducción; misma que fue calificada mediante Resolución N° 345-CAD- 2007-08-21.

Una vez logrado este requerimiento y a fin de inyectar capital a la empresa, para el arranque del nuevo servicio; el socio mayoritario vende sus acciones, incorporándose un nuevo accionista a Brontho del Ecuador.

En el mes de octubre del 2007 Petroproducción nos emite una orden de trabajo para limpiar el área contaminada por derrame en la línea de flujo del pozo Sacha 89; y, en diciembre del mismo año nos llaman para realizar el control de derrame en el pozo Guanta 01. Trabajos que fueron ejecutados con muy buenos resultados.

Previo a la realización del primer trabajo la empresa arrendó un campamento base en la ciudad del Coca que hasta la actualidad lo mantiene bajo contrato de arrendamiento; y, una vez adjudicada la orden arrendó un campamento satélite cerca al sitio de trabajo, mismo que fue entregado cuando se terminó el trabajo. El equipo; maquinaria; y, vehículos utilizados en los dos proyectos en su mayoría pertenecen a Brontho del Ecuador.

La Gerencia y representación legal de la organización desde el mes de marzo está a cargo del Ing. Marcelo Salazar, accionista mayoritario, quien está comprometido con el desarrollo e implementación del sistema integrado de Gestión y su mejoramiento continuo.

En la actualidad las oficinas de BRONTHO DEL ECUADOR S.A., se encuentran ubicadas en la ciudad de Quito, en la Av. Julio Moreno No.330 y Núñez de Vela, Edificio Platinum, 9no. Piso, Ofic. 901. En la cual funcionan sus procesos: Directivos; de Realización y Soporte, interrelacionados de manera efectiva, para que la comunicación y la información fluya a todo lo largo y ancho de la organización. La base de operaciones está en la ciudad de Francisco de Orellana (Coca). Avenida Alejandro Labaka s/n y calle Padre Gregorio del Almunia esquina. Teléfono (593-6) 2881-708. El servicio de remediación ambiental con respecto al control y limpieza de áreas contaminadas con hidrocarburos se realiza en el sitio designado por el contratista.



El compromiso de BRONTHO DEL ECUADOR S.A., con sus clientes externos es brindarles servicios de calidad y soluciones oportunas a sus requerimientos, a través de personal altamente calificado, un riguroso y continuo control de sus procesos y tecnología de punta; y, con sus clientes internos es ofrecerles un adecuado y seguro ambiente de trabajo que incentive su continuo aprendizaje y estimule su creatividad.

## **1.2.2. ORGANIGRAMAS**

### **CONCEPTO**

“Un organigrama es la representación gráfica de una organización con sus distintas relaciones de autoridad y funcionalidad entre las varias unidades administrativas que la conforman”.<sup>1</sup>

#### **1.2.2.1.- ESTRUCTURAL**

### **CONCEPTO**

“Un organigrama estructural representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir, sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellas”.

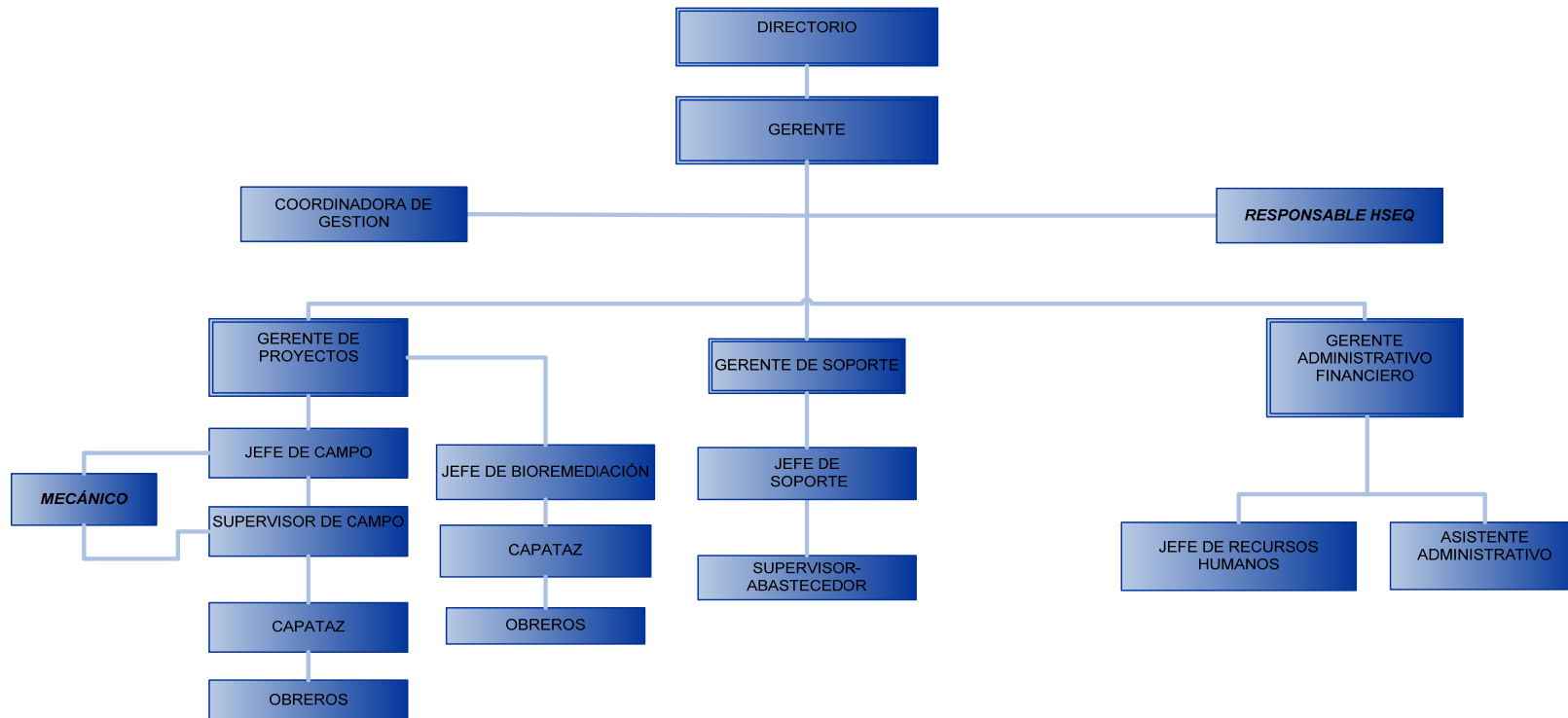
<sup>2</sup> A continuación se presenta el organigrama estructural de la empresa:

---

<sup>1</sup> Víctor Hugo Vásquez, Organización Aplicada, Mc Graw Hill, página No. 195.

<sup>2</sup> Víctor Hugo Vásquez, Organización Aplicada, Mc Graw Hill, página No. 219.

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL BRONTHO DEL ECUADOR S.A.



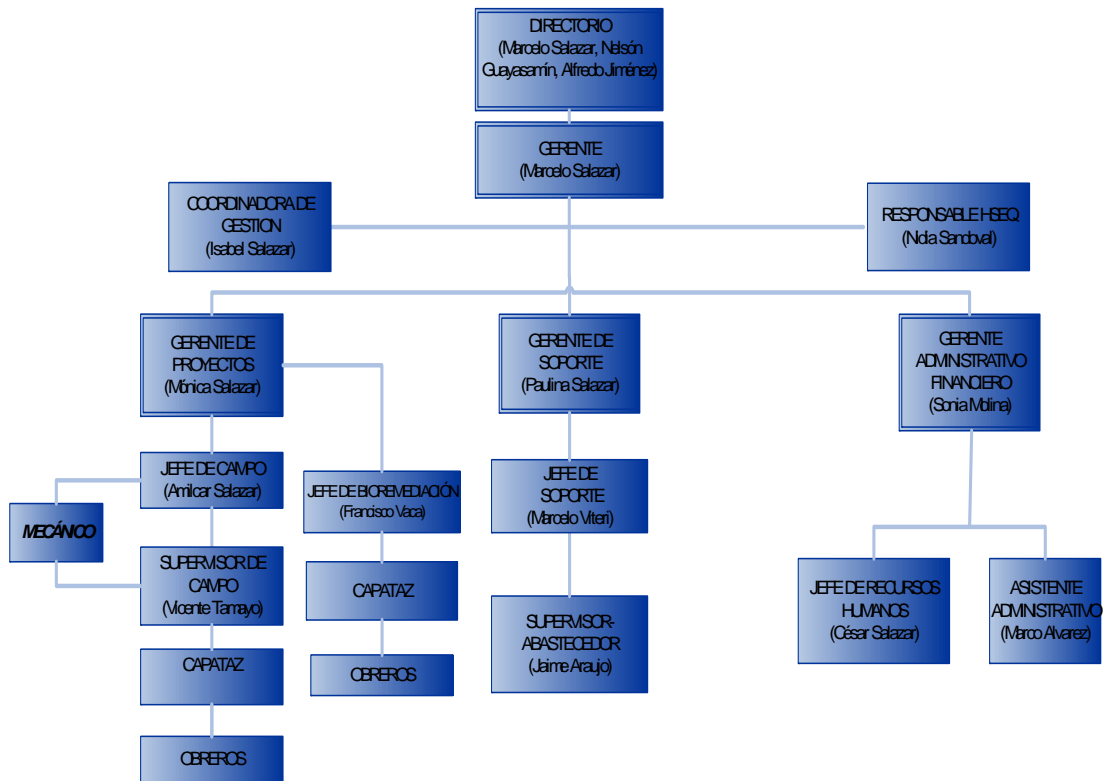
ELABORADO POR: BRONTHO DEL ECUADOR  
FUENTE: MANUAL DE GESTION BRONTHO DEL ECUADOR

## 1.2.2.2. DE PERSONAL.

### CONCEPTO

“Este organigrama constituye una variación del organigrama estructural y sirve para representar, en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas. Se indica la denominación del puesto y el nombre del funcionario que desempeña dicho puesto”.<sup>3</sup>

A continuación el organigrama de Brontho del Ecuador:



ELABORADO POR: BRONTHO DEL ECUADOR  
FUENTE: MANUAL DE GESTIÓN BRONTHO DEL ECUADOR

<sup>3</sup> Víctor Hugo Vásquez, Organización Aplicada, Mc Graw Hill, página No. 221.

**1.2.2.3.- FUNCIONAL.-** Es parte del organigrama estructural y a nivel de cada unidad administrativa se detalla las funciones principales básicas. Al detallar las funciones se inicia por lo más importante y luego se registran aquellas de menor trascendencia. En este tipo de organigramas se determina que es lo que se hace, pero no como lo hace.

La Norma Internacional ISO 9001:2000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, por que este tipo de enfoque permite alcanzar de forma más eficiente los resultados esperados; ya que las actividades y recursos de la organización se gestionan como un proceso, tomando en cuenta que el proceso recibe información y recursos de entrada, lo procesa y lo transforma en resultados.

El enfoque basado en procesos enfatiza la importancia de:

- ❖ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos;
- ❖ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- ❖ La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y,
- ❖ La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Con la finalidad de cumplir con la comprensión y el cumplimiento de los requisitos la empresa cuenta en vez de un organigrama funcional, con un Manual Descriptivo de Cargos.

### **1.2.3.- MANUAL DESCRIPTIVO DE CARGOS**

El Manual Descriptivo de Cargos, señala a quien se reporta, las responsabilidades que exige el puesto, las autoridades que tiene; reemplazo; y, perfil de competencias que se requieren para desarrollarlo. Diremos entonces que este documento proporciona un tipo de información interna y externa acerca del funcionamiento del sistema de gestión de calidad de la empresa, ya que el responsable conoce la pertinencia e importancia de sus acciones, el direccionamiento que debe tomar; y, la unidad de recursos humanos el perfil

académico y habilidades que debe tener la persona idónea para ocupar el puesto.

## **CONCEPTO**

“Es un documento que recopila el compendio de los cargos vigentes, clasificados por grupos ocupacionales, así como la información de cada una de las características específicas y los factores componentes de un cargo, que permiten describirlo como tal, y determinar su grado de ubicación en la empresa”

## **CARGO : GERENTE**

**REPORTA A: Directorio**

### **RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, fija objetivos generales y específicos a corto y largo plazo de la empresa.
- Deriva Metas en cada área
- Planifica, organiza, distribuye las actividades que deben ejecutar el personal de la empresa.
- Dirige, ejecuta y controla todas las actividades técnicas y administrativas de la compañía asegurándose que éstas estén de acuerdo al objetivo de la empresa
- Toma decisiones en todas las áreas; y, cuando se presentan problemas o conflictos de carácter administrativo –financiero y de orden legal o de cualquier otra índole los afronta a plenitud.
- Analiza y evalúa conjuntamente con los colaboradores los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas correctivas que pueden aplicarse
- Coordina con el Gerente de Ventas para aumentar en numero y calidad de clientes.
- Supervisa las actividades administrativas- financieras.
- Decide la contratación y ubicación del personal. administrativo y técnico operativo.

- Decide la ejecución del plan de capacitación a favor de los empleados.
- Controla las actividades planificadas comparándolas con las realizadas.
- Responsable del proceso de planificación del Sistema Integrado de Gestión.
- Convoca a reuniones de Directorio.
- Firma conjuntamente con el Presidente del Directorio las actas respectivas.
- Representa legal, judicial y extrajudicialmente a la compañía.
- Suscribe con el Presidente los títulos de participaciones.
- Administra la compañía realizando las gestiones que sean necesarias para que se cumpla con el objeto social, las normas, políticas, planes, programas y presupuesto aprobado por el Directorio.
- Nombra y remueve de acuerdo a la ley a los empleados y trabajadores de la compañía.
- Cumple con las obligaciones tributarias, legales y de más que tienen relación con la existencia de la compañía.
- Responsable de: El Proceso de planificación.
- Revisar y aprobar todos los documentos generados en el Sistema Integrado de Gestión antes de su emisión
- Proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.
- Comunicar a todos los integrantes de la empresa la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- Llevar a cabo las revisiones de los sistemas integrados de gestión SIG a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y mejoramiento continuo.
- Asegurar la disponibilidad de recursos
- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro la organización.

**ES RESPONSABLES DE:**

- Autorizar la preparación y entrega de la oferta

- Analizar conjuntamente con el Gerente de Ventas, Gerente de Operaciones y Jefe de Campo la conveniencia o no de presentar la oferta a la invitación del cliente, en caso de no ser factible disponer que se elabore los justificativos necesarios para excusarse conforme lo solicite el cliente.
- Revisar y aprobar los registros de: RE-VEN-01 Requerimientos del Cliente en caso de invitación a ofertar: RE-VEN-02 Requerimientos del Cliente en caso de orden de trabajo: RE-VEN-03 Requerimientos del Cliente en caso de contrato.
- Y demás responsabilidades que le fije el Directorio.

#### **AUTORIDADES:**

- Autoriza al Gerente Administrativo - Financiero, la contratación y/o separación del cargo del personal de la compañía.
- Autoriza los pagos y adquisiciones de la compañía
- Autoriza la adquisición de maquinaria y equipos de la compañía de acuerdo al pedido de cada una de las áreas de la empresa.
- Aprueba la presentación de ofertas.
- Firma los contratos de servicios y provisión de bienes.
- Responsabilidades por decisiones

#### **REEMPLAZO:**

- Cargo que el Gerente considere pertinente delegar en forma temporal.

#### **PERFIL DE COMPETENCIAS**

##### **EDUCACIÓN:**

- Ingeniero Químico,/ o Ing. Ingeniero Comercial, /o del 10mo nivel de Ing. en Finanzas y Auditoria/o a fines

##### **EXPERIENCIA:**

- 3 meses en funciones relacionadas con el desempeño de gerente; manejo de proyectos en el área química e hidrocarburos.

##### **CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos relacionados con el tema ambiental, químicos, hidrocarburos,
- Conocimientos de las normas ISO: 9001: 2000, ISO 14001 : 2004 Y OSHAS 18001:1999

- Conocimientos sobre estrategias de marketing empresarial,

**HABILIDADES:**

- Planificación, organización, dirección y control.

**CARGO : COORDINADORA DE GESTION**

**REPORTA A:** Gerente

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, Coordina, supervisa, controla la implementación, certificación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión - SIG.
- Verifica el funcionamiento del SIG
- Realiza los programas y planes de auditorias para la empresa.
- Coordina con los responsables de los procesos la información necesaria para el seguimiento y medición de los indicadores y controles de los procesos.
- Comunica a los responsables de los procesos los cambios que se efectuaren al SIG.
- Controla que se ejecuten las acciones correctivas y preventivas, realizar el seguimiento de las mismas.
- Establece conjuntamente con la Gerencia, las políticas de mejoramiento continuo al Sistema Integrado de Gestión ( SIG).
- Exige a los responsables de los procesos el cumplimiento de los procedimientos y demás documentación generada en el SIG.
- Coordina la formación y concientización en los principios del SIG para los empleados y trabajadores.
- Representante de la Gerencia, para asegurar de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Calidad ISO: 9001: 2000; debiendo informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora que se detecte; y, asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa.
- Responsable del control del Sistema Integrado de Gestión.
- Elabora y actualiza junto con la Gerente Administrativa Financiera el plan de auditoria interna



- Guía al auditor interno en la elaboración de las solicitudes de mejora, haciendo uso de la lista de verificación generadas por el mismo, para el proceso de administración y finanzas.
- Es responsable de revisar periódicamente los aspectos legales que se apliquen al proceso de su competencia en el Software instalado en el servidor de la empresa.
- Cumple con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente.

**AUTORIDADES:** No aplica

**REEMPLAZO:** Responsable de Adquisiciones

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Bachelor en Administración de Empresas y Marketing /o afines.

**EXPERIENCIA:** 1 año de experiencia en actividades similares

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos de las normas de calidad ISO: 9001: 2000, ISO 14001 Y OSHAS 18001: 1999

**HABILIDADES:** Planificación, coordinación, supervisión y control

**CARGO : GERENTE DE PROYECTOS**

**REPORTA A:** Gerente

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, dirige, coordina, ejecuta, supervisa, evalúa, controla y designa deberes y responsabilidades al personal bajo su mando y evalúa el plan de acción de actividades técnicas y administrativas, relacionadas con el proyecto a ejecutarse
- Elabora proyectos para las licitaciones de los Organismos Públicos y Privados en coordinación con las otras unidades Administrativas- Financiera y Técnicas de la empresa.
- Evalúa que el producto final del proyecto esté dentro de las limitaciones de tiempo, costo y tecnología.
- Genera todas las decisiones para avanzar en el proyecto y finalizarlo, para lograr los objetivos de rentabilidad comprometidos.

- Trabaja conjuntamente con la Gerente Administrativa- Financiera, Responsable de Adquisiciones y Jefe de campo para asegurar que los recursos se empleen en forma eficiente.
- Evalúa el estado actual de las actividades y su relación con proyectos similares.
- Actúa desde la perspectiva del cliente en el ámbito de las comunicaciones.
- Propone o inicia acciones correctivas.
- Maneja los proyectos y genera directrices de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Compañía.
- Monitorea las funciones para asegurar que todos los problemas sean identificados, informados y resueltos.
- Asigna y delega responsabilidades y autoridades al personal bajo su mando.
- Elabora el informe referente a la encuesta de satisfacción del cliente con las acciones de mejora si el caso lo amerita, para conocimiento del representante de la alta dirección.
- Es responsable de coordinar con el Jefe de Campo para consignar los datos en los formularios RE-VEN-01 Requerimientos del cliente en el caso de invitación a ofertar, RE-VEN-02 Requerimientos del cliente en el caso de una orden de trabajo, RE-VEN-03 Requerimientos del cliente en el caso de un contrato, dependiendo del caso; y; una vez llenos entregarlos a la Representante de la Dirección. Los requerimientos del cliente deberán ser enviados al Gerente de Ventas para la preparación y elaboración de la Oferta
- Cumple con las demás responsabilidades que le asigne el gerente y o el directorio

**AUTORIDADES:**

- Maneja el proyecto y genera directivas de acuerdo a las políticas y procedimientos de la Compañía
- Monitorea las funciones para asegurar que todos los problemas sean identificados, informados y resueltos
- Asigna y delega responsabilidades y autoridades al personal bajo su mando

**REEMPLAZO:** Jefe de Campo

**PERFIL DECOMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Ing.. Químico/o Ing. Petrolero/o Ing. Ambiental/o Egresado de Economía

**EXPERIENCIA:** 2 años de experiencia profesional, relacionadas con esta posición o a fines a este cargo, de preferencia en el sector petrolero.

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos en Gerencia de Ventas y Marketing relacionados con el área de hidrocarburos.
- Conocimientos del Sistema Integrado de gestión( SIG)

**HABILIDADES**

- Planificación, organización, dirección, control , supervisión y pro actividad.

**CARGO : JEFE DE CAMPO**

**REPORTA A:** Gerente de Operaciones, al Gerente Administrativo- Financiero

**RESPONSABILIDADES:**

- Programa , dirige, ejecuta y evalúa las actividades a desarrollarse
- Coordina con el Gerente de Operaciones,, Jefe HSEQ, Responsable de Adquisiciones, Jefe de Soporte para dotación de Equipos, y materiales que se necesiten
- Dirige las actividades relacionadas **con el control**, limpieza de derrames y remediación ambiental y lleva un registro del avance de obra.
- Lista y chequea el plan de seguimiento de las actividades a seguirse
- Establece perímetro y acceso restringidos
- Programa el cierre de las operaciones
- Vigila la correcta aplicación y ejecución de las normas de seguridad
- Determina y solicita el apoyo logístico, de recursos humanos y financieros para la ejecución del trabajo a realizarse.
- Coordina con el Gerente de Operaciones, con la Gerente Administrativa Financiera y Jefe de Recursos Humanos, para la contratación del personal idóneo ( cuadrilla de obreros )
- Organiza, coordina y supervisa el trabajo que tiene que realizar los capataces y/ o supervisores de obra.
- Coordina con el Equipo de trabajo del proyecto para la elaboración y ejecución del plan de emergencias y contingencias con el fin de dar una respuesta

inmediata y eficaz a cualquier situación de emergencia, con el propósito de prevenir cualquier accidente e incidente a la salud humana y proteger la propiedad en el área de influencia y del medio ambiente.

- Realiza la correcta entrega de los trabajos realizados **ante el cliente**.
- Es responsable de: Los procesos del control y limpieza de derrames de hidrocarburos.
- Orienta y supervisa al personal bajo mando .
- Coordinar con el Gerente de Operaciones y Gerente de Ventas para el análisis y elaboración de la oferta solicitada
- Realiza con el Gerente de Operaciones la inspección del lugar donde se ejecutará la obra /o servicio, actividad, a fin de preparar los requerimientos indispensables para el análisis y aprobación
- Ejecutar el trabajo, elaborar las planillas del avance de la obra, coordinar y supervisar la elaboración de la facturación y enviar las planillas a la Gerente Administrativa Financiera y encargarse de la cobranza de las mismas.
- Es el responsable de llevar a cabo las entregas parciales, provisionales y finales de los trabajos de remediación ambiental, así como de revisar que el servicio que no cumpla con las especificaciones técnicas sea reportado y tratado como producto No Conforme.
- En las entregas parciales, provisionales y finales de los trabajos de remediación ambiental, pueden encontrarse valores en TPH superiores a la norma ambiental, regida por la tabla 6 del anexo 2 del Decreto 1215, en esos casos el Jefe de Campo lo considera No Conforme, por lo que debe seguir el procedimiento constante en el documento Producto y Servicio No Conforme, Código PR-ADQ-02.

#### **ES RESPONSABLE DE:**

- Solicitar por escrito al cliente la elaboración del acta de entrega – recepción provisional o definitiva, a fin de obtener la devolución de la garantía de buen uso de anticipo o de fiel cumplimiento de contrato.
- Solicitar por escrito al cliente la ampliación del plazo para entrega del servicio en caso de ser necesario.
- Garantizar el correcto desarrollo de las actividades en el campo en los diferentes procesos bajo su responsabilidad

- Monitorear las funciones para asegurar que todos los problemas sean identificados, informados y resueltos
- Dar estricto cumplimiento a las normas de calidad y a los reglamentos internos.
- Coordina con el equipo de trabajo para la provisión de vivienda, alimentación, transporte y de más servicios que sean necesarios para el personal del proyecto
- Llenar en los formatos de Requerimientos del Cliente en caso oferta, Requerimientos del Cliente en caso de orden de trabajo y Requerimientos del Cliente en caso de contrato, los campos de requerimientos no especificados por el cliente pero necesarios y requerimientos legales y reglamentarios para los procesos de control y limpieza de derrames asegurándose de firmar en cada caso.
- Solicitar al cliente que informe sobre la satisfacción del servicio prestado en lo que concierne a los tres procesos del sistema, para lo cual se le entregará y responderá una encuesta de satisfacción, elaborada para este fin. Esta encuesta debe ser enviada al Gerente de Ventas.
- Es responsable de revisar periódicamente los aspectos legales que se apliquen al proceso de su competencia
- Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente de Operaciones.

#### **AUTORIDADES:**

- De los ingresos y salidas del personal operativo
- Contratación del personal eventual ( cuadrilla) para la ejecución de los proyectos previa autorización del Gerente de **Operaciones**
- Control del campamento
- Por delegación de la Gerencia, puede contratar personal de la Zona que se requiera por emergencia.

#### **REEMPLAZO: Gerente de Operaciones**

#### **PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Ing. Agrónomo/ o egresado de Química/o Ing. Químico/o Ing. Petróleo/ Tecnólogo Ambiental// o Ing. ambiental.

**EXPERIENCIA:** 2 años de experiencia relacionados con el campo de acción a desempeñar.

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos relacionados con los temas ambientales, Conocimientos de las normas ISO: 9001: 2000, ISO 14001 Y OSHAS 18001: 1999
- Conocimientos sólidos en control y limpieza de derrames de hidrocarburos, tratamiento y biorremediación

**HABILIDADES:**

- Planificación, organización, dirección, control y pro actividad.

**CARGO : SUPERVISOR DE CAMPO**

**REPORTA A:** Jefe de Campo

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, coordina, controla, supervisa y ejecuta las actividades que desarrolla el equipo de trabajo, mientras dure el proyecto en el campo.
- Supervisa, coordina las actividades de monitoreo para obtener y asegurar un producto de calidad y en los plazos previstos relacionados con el proceso de control y limpieza de derrames de hidrocarburos.
- Coordina y actúa como enlace con otros jefes de área del campamento o de oficina para el requerimiento de insumos, materiales y equipos para el normal desenvolvimiento de las actividades de control y limpieza de derrames de hidrocarburos.
- Proporciona asistencia técnica a los miembros del equipo de trabajo.
- Es responsable de coordinar con el responsable del sistema gestión de Seguridad y Salud ocupacional para la asistencia y control inmediato en caso de presentarse una emergencia o un incidente o un accidente.
- Es responsable de dirigir el trabajo en equipo con una excelente comunicación para dar directrices con claridad, seguridad, dirección en el manejo de situaciones difíciles.
- Desarrolla el trabajo principalmente en el campo a lado de su equipo de trabajo.

- Asegura que los miembros del equipo de trabajo actúen técnicamente de acuerdo a las instrucciones, funciones y responsabilidades que les son asignadas.
- Responde por la buena marcha de las actividades relacionadas con su actividad ante el Jefe de Campo.
- Debe tener un conocimiento del área de trabajo, de los objetivos, definiciones y normas aplicarse.
- Elabora informes para conocimiento del Jefe de Campo.
- Cumple con las demás funciones que le asigne el Jefe de Campo

**AUTORIDADES:**

- Supervisa, verifica, revisa, analiza y reajusta si es necesario los trabajos realizados por el equipo, a fin de que este de acuerdo con las normas, cronogramas de trabajo y requerimientos del cliente.

**REEMPLAZO:** Jefe de Campo

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:**

- Terminación de estudios primarios o/ estudios secundarios o/ conformación de educación superior.

**EXPERIENCIA:** 2 años de experiencia relacionada con el campo de acción a desempeñar

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos básicos relacionados con los temas ambientales y de seguridad y salud ocupacional.

**HABILIDADES**

- Planificación, organización, control, supervisión, iniciativa, comunicación y pro actividad

**CARGO : JEFE DE BIORREMEDIACIÓN**

**REPORTA A:** Gerente de Operaciones, Jefe de Campo

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, ejecuta, coordina, controla y supervisa los procesos de biorremediación que se encuentran ejecutando en el campo.
- Planifica las actividades a ejecutarse en el centro de tratamiento

- Planifica y ejecuta el monitoreo de los procesos técnicos de biorremediación.
- Ejecuta, supervisa, monitorea las actividades de biorremediación en el campo, relacionadas con el proceso, ejecución, y avance de obra del proyecto
- Orienta y supervisa al personal bajo su mando.
- Coordina con el responsable de adquisiciones para la adquisición de materiales, equipos e insumos necesarios para el normal desenvolvimiento de las actividades de biorremediación
- Es responsable de supervisar y controlar las actividades a desarrollarse en el momento de presentarse una emergencia, dentro de su campo de acción
- Responde por la buena marcha de las actividades de biorremediación ante el Gerente de Operaciones.
- Vela por el buen uso y mantenimiento de las maquinarias y equipos puestos a disposición para la biorremediación
- Mantiene informado al Gerente de Operaciones sobre el avance de obra del proyecto, y/o de cualquier incidencia o accidente que pueda producirse en el desarrollo de las actividades o acciones que deben tomarse o que se han tomado.
- Responsable del proceso de tratamiento de biorremediación, control ambiental y cumplimiento de las normas legales ambientales vigentes.
- Es responsable de llevar a cabo las finalidades de los trabajos de biorremediación ambiental, así como de revisar que el servicio que no cumpla con las especificaciones técnicas o de cumplimiento sea reportado y tratado como producto No Conforme

**ES RESPONSABLE POR:**

- Trabajar conjuntamente con el Gerente de Operaciones y Gerente de Ventas, en el análisis y elaboración de la oferta.
- Es responsable de presentar la oferta cuando el Gerente de Ventas así lo indique.
- Asistir al Gerente de Ventas en todo lo relacionado a la consecución de las ofertas.
- Realizar con el Gerente de Operaciones, la inspección del lugar donde se ejecutará el servicio y preparar un listado de requerimientos para su análisis y aprobación.



- Encargarse de la ejecución del trabajo y elaborar informes de avance mensual de los trabajos realizados en Tratamiento y Biorremediación.
- Solicitar por escrito al cliente la elaboración del acta de entrega – recepción provisional y la devolución de la garantía de buen uso del anticipo (si lo hubiere) y asegurarse de su ejecución.
- Solicitar al cliente el acta de entrega recepción definitiva con la devolución de la garantía de fiel cumplimiento de contrato; y, asegurarse de su ejecución.
- Solicitar por escrito la ampliación del plazo de entrega en el caso de ser necesario.
- Es responsable de revisar periódicamente los aspectos legales que se apliquen al proceso de su competencia.
- Cumplir con las demás responsabilidades que le sean asignadas por el Gerente de Operaciones.

**AUTORIDADES:**

- Verifica y reajusta si es necesario los trabajos realizados por el personal y que estén de acuerdo con las normas, cronogramas y requerimiento del cliente

**REEMPLAZO:** Jefe de Campo

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Egresado de Química/o Ing. Químico /o Ing. Ambiental o afines.

**EXPERIENCIA:** 2 años de experiencia relacionados con el campo de acción a desempeñar.

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos relacionados con los tema ambientales,
- Conocimientos de las normas ISO: 9001: 2000, ISO 14001 OSHAS 18001:1999
- Conocimientos sólidos en control y limpieza de derrames de hidrocarburos, tratamiento y biorremediación

**HABILIDADES:**

- Planificación, organización, control, iniciativa, pro actividad.

**CARGO : CAPATAZ**

**REPORTA A:** Al Jefe de Campo /o al Supervisor de Campo

**RESPONSABILIDADES:**

- Programa, coordina, supervisa, ejecuta y asigna trabajos de mano de obra de campo que debe realizar con su personal de apoyo( cuadrilla) en un sector o área determinada, en tiempos y calidad de trabajo, de conformidad a las instrucciones del Jefe de Campo y del Supervisor de Campo
- Resuelve necesidades más apremiantes del grupo de cuadrilla.
- Lleva el libro de obra de los trabajos realizados y del avance de obra de su personal, a sí como de los accidentes o incidentes que se suscitaren, para conocimiento del Jefe de campo y Jefe de Biorremediación.
- Asegura que se mantengan los niveles de seguridad en el campo para los obreros, con la correcta aplicación de las normas establecidas y de conformidad con las instrucciones emitidas por el Jefe de Campo, Supervisor de Campo y Jefe de Soporte.
- Demás responsabilidades que le asigne el Jefe de Campo y el Supervisor de Campo.

**AUTORIDADES:**

- Dispone el uso de materiales y herramientas menores para la ejecución de trabajos de mano de obra
- Dispone del personal ( cuadrilla) para la ejecución de trabajos de mano de obra
- Distribuye las tareas específicas a realizar a los obreros (cuadrilla)

**REEMPLAZO:**

- Obrero con mayor experiencia.

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** No es indispensable

**EXPERIENCIA:** 1 año en funciones similares

**CAPACITACIÓN:**

- Orientación a nivel interno sobre limpieza, biorremediación y manejo de Equipos y herramientas menores a utilizarse en el control, limpieza de derrames de hidrocarburos y biorremediación.

**HABILIDADES:**

- Supervisión, iniciativa, dinamismo y trabajo en equipo

**CARGO : OBRERO**

**REPORTA A: CAPATAZ**

**RESPONSABILIDADES:**

- Realiza trabajos rutinarios de mano de obra en un sector o área determinada, conforme a la asignación y supervisión del Capataz, en tiempos y calidad del trabajo.

**AUTORIDADES:** No aplica

**REEMPLAZO:** Capataz

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACION:** No es indispensable (condicionamiento de la comunidad donde se opera el proyecto)

**EXPERIENCIA:** No indispensable (condicionamiento de la comunidad donde se opera el proyecto)

**CAPACITACIÓN:**

- Orientación a nivel interno sobre limpieza y manejo de equipos y herramientas menores para la utilización en el control, limpieza de derrames de hidrocarburos y biorremediación

**HABILIDADES:** Iniciativa, dinamismo, trabajo en equipo

**CARGO : RESPONSABLE DE ADQUISICIONES**

**REPORTA A :** Gerente y al Gerente Administrativo- Financiero

**RESPONSABILIDADES:**

- Programa , dirige, coordina con el equipo de trabajo del proyecto, para ejecutar las actividades de adquisiciones, abastecimiento de equipos y materiales a utilizarse, de conformidad a las normas gestión y calidad establecidas a seguirse
- Establecer mecanismos de control para una adecuada gestión en adquisiciones de bienes y materiales
- Responsable por la gestión de los procesos de adquisiciones de los productos y materiales.

**RESPONSABLE DE:**

- La evaluación y selección de los proveedores para asegurar su capacidad de suministrar los productos de acuerdo con los requerimientos de la Empresa
- Del control de existencias de activos fijos y materiales en la bodega
- Recibir los bienes o disponer al Asistente Administrativo que reciba el material , de conformidad a las especificaciones y normas solicitadas
- Proporciona la documentación necesaria sobre las adquisiciones a efectuarse, para conocimiento, análisis y autorización del Gerente de Operaciones y/o el Gerente Administrativo Financiero.
- Mantener informado al Gerente sobre el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Responsable de:
- El proceso de gestión de adquisiciones:
- De proveer y abastecer recursos (bienes y servicios) para el proyecto que se encuentra en ejecución, según la requisición del Jefe de Soporte, previa autorización del Gerente administrativo financiero.
- Enviar las órdenes de trabajo y/o servicio a los proveedores de servicios subcontratados.
- Recibir y verificar en la ciudad de Quito, los bienes e insumos adquiridos; en caso de existir una no conformidad, debe llenar, RE-ADQ-11 CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME en el cual se detalla la situación del producto y el tratamiento que se le va a dar.

**ES RESPONSABLE DE:**

- acordar con el proveedor sobre el mecanismo para solucionar la no conformidad por el incumplimiento de las especificaciones del producto.
- Enviar los bienes e insumos al Jefe de Soporte del Campamento base, previa verificación.

Es responsable de revisar periódicamente los aspectos legales que se apliquen al proceso de su competencia

- Cumplir con las demás funciones y responsabilidades que le sean asignadas por el Gerente

**AUTORIDADES:**

- Control de los proveedores

- Apoya las operaciones del proyecto, mediante la programación de compras, provisión y distribución de equipos y materiales.

**REEMPLAZO:** Coordinadora de Gestión

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACION:** Lcdo. en Administración y Dirección de Empresas / o afines

**EXPERIENCIA:** Dos años en posiciones similares

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos de las normas ISO: 9001: 2000, 14001: 2004 Y OSHAS 18001 : 1999
- Conocimientos de gerencia de servicio y medición de satisfacción al cliente y marketing

**HABILIDADES:**

- Planificación, organización, control, supervisión y solución oportuna de problemas.

**CARGO : JEFE HSEQ**

**REPORTA A:** Al Gerente/o al Gerente de Operaciones/ o al Jefe de Campo

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, programa, ejecuta y evalúa las actividades a desarrollarse
- Coordina con el Jefe de Campo para elaborar la respectiva facturación del trabajo realizado para conocimiento del cliente.
- Coordina e implementa los sistemas de monitoreo de comunicación
- Coordina sobre la ejecución de planes de emergencia, contingencia y simulacros
- Coordina con el equipo multidisciplinario, para establecer sus necesidades en su campo de acción.
- Coordina para la implementación de los sistemas de seguridad laboral, salud ocupacional
- Es representante de la Gerencia, para asegurar que los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se establezcan, implementen y mantengan de acuerdo con las especificaciones de esta norma; presenta a la alta gerencia los informes sobre el desempeño del sistema de Gestión en

Seguridad y Salud Ocupacional para la revisión y como base para el mejoramiento de dicho sistema.

- Es responsable del proceso de seguridad y salud ocupacional
- Cumple y hace cumplir la normativa legal, los procedimientos de seguridad y salud ocupacional
- Evalúa el área de trabajo, a fin de establecer condiciones de riesgos
- Revisa periódicamente los procedimientos de Seguridad y salud ocupacional
- Inspecciona todos los equipos y herramientas a ser utilizadas
- Dicta inducciones de seguridad y salud ocupacional
- Vela por el cumplimiento de las normas de Seguridad y salud ocupacional
- Inspecciona permanentemente el sitio de trabajo para asegurarse de que todo y cada uno de los procedimientos de seguridad y salud ocupacional se encuentre en aplicación
- Elabora los informes de accidentes conforme a las disposiciones del IESS
- Elabora registros de actividades y las estadísticas de seguridad y salud ocupacional.
- Realiza análisis estadísticos; elabora informes de la investigación de los accidentes e incidentes; y, prepara los índices de frecuencia y de gravedad etc.
- Controla que los trabajadores cumplan con los instructivos de seguridad y salud ocupacional
- Revisa , planifica y ejecuta y cumple las actividades constantes, en el Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento del Sistema de Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo del IESS, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa y de más normas legales sobre esta materia ; y, en el manual de seguridad del campamento, instructivos, planes, procedimientos, programas de gestión de seguridad y salud ocupacional de la Empresa etc.
- Es responsable de cumplir con las actividades asignadas al JEFE HSEQ y que constan en procedimiento de Gestión de Recursos Humanos asignada con el código PR-GRH-O1 Gestión del Recurso Humano

- Coordina con el Jefe de Recursos Humanos, para la realización de los exámenes pre ocupacionales y la administración de las respectivas vacunas para el personal que labora en el campo.
- Realiza la capacitación e inducción al personal que labora en el campo respecto algunos procedimientos, seguridades que se deben adoptar en materia de Seguridad y salud ocupacional
- Registra en el Pasaporte HES y en el EXPEDIENTE HES lo correspondiente a vacunas, exámenes médicos, diagnóstico y capacitación sobre seguridad y salud ocupacional
- Responsable de elaborar y llevar las actas del Comité Paritario de Seguridad e Higiene de la empresa en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos.
- Es responsable de la seguridad, salud ocupacional de la empresa.
- Es responsable de coordinar con el Jefe de Campo , el Supervisor de Campo y demás miembros de la empresa para monitorear , revisar y actualizar y evaluar la matriz de riesgos y peligros referente a la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- Cumplir con los requisitos de la legislación de Seguridad y Salud Ocupacional que se encuentran detallados en el Sistema Integrado de Gestión.
- Divulga los procedimientos establecidos en los planes de emergencia y contingencia.
- Es responsable del proceso de gestión ambiental.
- Es representante de la Gerencia para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Ambiental, a la vez elabora el respectivo informe para conocimiento de la Gerencia sobre el desempeño de este Sistema y de cualquier necesidad de mejora y de prevención de la contaminación
- Es responsable de cumplir y hacer cumplir la normativa legal, los procedimientos de Gestión ambiental
- Coordina con el Jefe de Campo, Supervisor de campo para revisar periódicamente los procedimientos de Gestión ambiental
- Dicta inducciones al personal temporal sobre protección ambiental
- Coordina con el Jefe de Campo para verificar y obtener los permisos correspondientes de impacto ambiental

- Vela por el cumplimiento de las normas de medio ambiente
- Evalúa el área de trabajo, a fin de establecer condiciones de riesgo
- Coordinar con el Jefe de Campo, supervisor de Campo para que se Cumpla con los Requisitos estipulados en la legislación Ambiental que se encuentra detallada en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa
- Planifica, revisa y coordina con el Jefe de Campo, supervisor de Campo, para que se ejecuten y se sigan con los lineamientos estipulados en los Instructivos, planes, programas y procedimientos etc. relacionados con el Sistema de Gestión ambiental etc.
- Controla el fiel cumplimiento de los procedimientos de Gestión ambiental.
- Es responsable de coordinar con el Jefe de Campo, el Supervisor de Campo y los miembros de la empresa que trabajen en el campo para monitorear, revisar, actualizar y evaluar la matriz riesgos del sistema de Gestión ambiental.

**ES RESPONSABLE DE:**

- Revisar periódicamente los aspectos legales que se apliquen al proceso de su competencia.
- Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el, Gerente el Gerente de Operaciones y/o el Jefe de Campo

**AUTORIDADES:**

- Responsable de los sistemas de control de gestión de Seguridad y salud en el trabajo y ambiental.

**REEMPLAZO:** No aplica

**PERFIL DE COMPETENCIAS :**

**EDUCACIÓN:** Bachiller /o con formación de educación superior/o Ing. ambiental/ Ing. de procesos.

**EXPERIENCIA:** 1 año en posiciones similares

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos sobre las normas ISO: 9001:2000, 14001: 2004 y OSHAS 18001 :1999
- Conocimientos de Seguridad y Salud Laboral

**HABILIDADES :**



- Planificación, organización, control , y solución oportuna de problemas, Iniciativa.

**CARGO : JEFE DE SOPORTE**

**REPORTA A:** Responsable de Adquisiciones /Coordinadora de Gestión/Gerente de Operaciones/Jefe de Campo

**RESPONSABILIDADES:**

- Programa y ejecuta los planes de mantenimiento de equipos, maquinaria e instalaciones
- Coordina, organiza y recopila los requerimientos de los recursos: humanos, materiales, financieros y otros para solicitar a los ejecutivos de la Planta Central de la Compañía para la normal ejecución de los trabajos del proyecto.
- Coordina e implementa los sistemas de monitoreo de comunicación
- Coordina con equipo de trabajo del campamento para implementar la logística que se requiera para la ejecución de los trabajos del proyecto
- Supervisa las actividades administrativas y de servicio en el campamento
- Coordina con el equipo multidisciplinario, para establecer sus necesidades en su campo de acción.
- Coordina con la responsable de adquisiciones para mantener un stock adecuado de materiales, insumos, productos, equipos para la ejecución de los trabajos del proyecto
- Coordina con el equipo de trabajo para la provisión de vivienda, alimentación, transporte y demás servicios que sean necesarios para el personal del proyecto

**ES RESPONSABLE DE:**

- Manejar la caja chica asignada por la Gerente Administra-Financiera, para destinarla a gastos varios y adquisiciones menores.
- Presenta un resumen de gastos menores acompañando de sus respectivas facturas y recibos.
- Presenta un resumen de gastos menores acompañando de sus respectivas facturas, retenciones y recibos.

- Realiza las requisiciones ante la responsable de adquisiciones, para las compras necesarias para la ejecución del proyecto.
- Recibir los productos enviados por el responsable de adquisiciones o por el proveedor si el producto es puesto en el campamento del proyecto; debe controlar minuciosamente el estado del mismo y en caso de encontrar uno o varios productos que no cumplan con los requisitos de calidad, cantidad, características del producto o que exista una no conformidad, debe llenar el Registro de Producto no Conforme, RE-ADQ-11 “CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME” en el cual se detalla la situación del producto y el tratamiento que se le va a dar; a fin de prevenir su almacenamiento con el resto de productos o uso no intencional.
- Es responsable de supervisar la realización del inventario mes a mes de los equipos e insumos que se encuentren en la bodega ; y, al terminar el año calendario efectuar en coordinación con el bodeguero el inventario de los productos considerados no conformes para darles de baja.
- Y demás responsabilidades relacionadas con el de mantenimiento y almacenamiento de equipos y materiales.
- Es responsable de comunicar mediante comunicación escrita al responsable de adquisiciones, sobre las novedades y de los productos que se han considerados no conformes por haber terminado su vida útil para darles de baja.
- En el caso que identifique un producto no conforme debe llenar el Registro RE-ADQ-11 CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME, debe separar, identificar con una etiqueta de color rojo y ubicar el producto en la “ Zona de producto NO CONFORME”
- Verificar el cumplimiento adecuado del servicio de transporte subcontratado.
- Y demás responsabilidades relacionadas con el de mantenimiento y almacenamiento de equipos y materiales
- Cumple con las demás responsabilidades que le sean asignadas por el responsable de adquisiciones, Jefe de soporte, Gerente de Operaciones, Jefe de campo.

**AUTORIDADES:**

- Por delegación de la Gerencia puede controlar al personal del campo base y del proyecto.
- Por delegación maneja un determinado monto financiero para caja chica para emergencia.

**REEMPLAZO:** No aplica

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Bachiller y/o conformación de educación Superior

**EXPERIENCIA:** 1 año en posiciones similares

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos sobre administración de personal , adquisiciones y logística

**HABILIDADES:**

- Planificación ,Organización, iniciativa , control y solución oportuna de problemas

**CARGO : BODEGUERO**

**REPORTA:** Jefe de Soporte

**RESPONSABILIDADES:**

- Coordina, organiza el movimiento de materiales e insumos desde la bodega hacia las distintas áreas del campamento y del proyecto a ejecutarse; y administrar los recursos materiales.
- Coordina el mantenimiento y reparación de la infraestructura e instalaciones de la bodega.
- Custodia, mantiene y distribuye los equipos y materiales pertenecientes a Brontho Skay del Ecuador
- Controla y administra el inventario en óptimas condiciones.
- Asegura que los productos que ingresan y egresan a la bodega tengan todas las aprobaciones y documentación requeridas.
- Controla los ingresos y egresos de los productos a través del kárdex respectivo.
- Controla que los productos que se encuentran en la bodega estén en buenas condiciones de almacenamiento.

- Controla las recepciones y el control de calidad de los productos (estado de los productos, empaque, identificación, caducidad, etc.)
- Comunica a su jefe inmediato de los robos o novedades específicas, producidas en la bodega
- Controla y administra el inventario en óptimas condiciones.
- .Controla el stock de los materiales e insumos almacenados en la bodega.
- Prepara informes mensuales para conocimiento de su jefe inmediato sobre el stock y estado de conservación de los bienes y materiales y equipos que estén bajo su custodia
- Responsable de la custodia de los bienes que se encuentran a su cargo.

**ES RESPONSABLE DE:**

- Recibir los productos e insumos enviados por la responsable de adquisiciones y/o por el proveedor de ser el caso, verificarlos y almacenarlos.
- Es responsable de identificar (etiquetar o rotular), el producto no conforme y ubicarlo en un área llamada “Zona de producto no conforme”, a fin de que en el almacenamiento exista una adecuada separación entre el producto bueno y el producto no conforme.
- Cumplir con las demás responsabilidades que le designe el Jefe de Soporte

**AUTORIDADES:**

- Controla los bienes que deben ingresar y egresan a la bodega.

**REEMPLAZO:** Jefe de Soporte

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Terminación de estudios primarios

**EXPERIENCIA:** 1 año en posiciones similares

**CAPACITACIÓN:** conocimientos básicos en administración de bodegas

**HABILIDADES:** Organización, iniciativa y control

**CARGO : GERENTE ADMINISTRATIVO - FINANCIERO**

**REPORTA A:** Gerente

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, organiza, dirige, ejecuta y controla todas las actividades, administrativas, y financieras de la compañía asegurándose que éstas estén de acuerdo al objeto social de la empresa.
- Programa las actividades financieras de la empresa
- Programa y controla la optimización de la utilización de los recursos financieros de la empresa
- Programa, coordina y controla las actividades relacionadas con la contratación de pólizas de seguro para las diferentes actividades, recursos materiales y humanos de la compañía
- Presenta a consideración de la Gerencia los flujos de caja
- Propone la optimización de la utilización de los recursos financieros que posibiliten la toma de decisiones
- Elabora y presenta al gerente los estados financieros y consolidados anuales, de acuerdo a los Principios de Contabilidad General Aceptados y a las normas legales vigentes
- Presenta los informes y liquidaciones de impuestos, dentro de los plazos previstos por la ley , cumplir con las obligaciones tributarias y demás obligaciones que tienen relación con la existencia legal de la Compañía
- Vela por el cumplimiento de la política de cobranzas
- Analizar la oferta económica elaborada por el equipo de trabajo integrado por el Gerente de Ventas ,Gerente de Operaciones, Jefe de Campo para ver si se ajusta a las disponibilidades y si es adecuada económicamente para la empresa.
- Proveer recursos económicos para la planificación y ejecución de los proyectos

**ES RESPONSABLE POR:**

- Elaborar, mantener y actualizar (cuando sea necesario), con el Gerente de Ventas, Gerente de Operaciones y Jefe de campo, la lista Pública de Precios.
- Archivar la Lista Pública de Precios
- Analizar con el Gerente de Ventas la capacidad de la compañía para aceptar o no la Invitación a Ofertar.
- En el caso de ofertas que no apliquen lista publica de precios debe analizar la oferta económica conjuntamente con el Gerente de Ventas, Gerente de

Operaciones y responsables de los procesos operativos (según el caso), para ver si ésta se ajusta y es adecuada económicamente para la empresa.

- Proveer los recursos económicos necesarios para la planificación y ejecución del proyecto.
- Es responsable de brindar soporte proporcionando la documentación legal, pólizas de seguros y otras requeridas por el cliente.
- Proporcionar la documentación legal requerida por el cliente
- Tramitar las garantías según el monto de la oferta
- Del proceso de adquisiciones es responsable de:
- De proveer recursos, económicos y humanos solicitados por el personal de la empresa para la ejecución y seguimiento de los procesos del proyecto.
- Aprobar las órdenes de compra y/o servicios elaborados por el responsable de adquisiciones
- Asignar un valor determinado como caja chica
- Implantar y mantener el procedimiento de auditoria interna del Sistema Integrado de Gestión; y asume el cargo de auditor Líder, selecciona al equipo auditor o contrata los servicios externos.
- Coordina las reuniones con auditores internos, establece el plan de auditoria con juntamente con la Coordinadora de Gestión, realiza y presenta el informe de auditoria.
- Elaborar junto con los auditores internos las solicitudes de acciones de mejora y registra el seguimiento de las solicitudes de mejora
- Es responsable de guiar al auditor interno en la elaboración de las solicitudes de acciones de mejora, haciendo uso de la lista de verificación generada por el mismo
- Cumple con las demás responsabilidades que le sean asignadas por el gerente

#### **AUTORIDADES:**

- Programa y controla las actividades financieras de la empresa.
- Aprueba los pagos y adquisiciones de la compañía.

#### **PERFIL DE COMPETENCIAS:**

**EDUCACIÓN:** Ing. de Empresas, / o afines

**EXPERIENCIA:** 2 años en administración Financiera.

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos de administración, finanzas y contabilidad.
- Conocimientos sobre las normas ISO: 9001:2000, 14001: 2004 y OSHAS 18001 : 1999

**HABILIDADES:**

- Planificación, dirección, organización y control.

**CARGO:** JEFE DE RECURSOS HUMANOS

**REPORTA A:** Gerente y al Gerente administrativo financiero

**RESPONSABILIDADES:**

- Planifica, organiza, coordina, ejecuta y controla los subsistemas de recursos humanos: reclutamiento, selección y contratación, inducción, evaluación y capacitación del personal.
- Cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos relacionados con la administración de recursos humanos, seguridad y salud del trabajo.
- Coordina y controla las actividades de capacitación interna y externa del personal de la compañía.
- Coordina la capacitación organizando eventos, cursos, talleres.
- Prepara y mantiene registros, expedientes individuales de los trabajadores
- Prepara y mantiene registros de asistencia y control de personal
- Proporciona retroalimentación sobre el desempeño a cada empleado.
- Responsable del proceso de la gestión de recursos humanos.
- Administrar la nomina del personal
- Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente y/o el Gerente Administrativo.

**AUTORIDAD:**

- Administra los recursos humanos de la empresa
- Controla la capacitación del personal.
- Controlar la asistencia y puntualidad del personal de la empresa.

**REEMPLAZO:** Gerente Administrativa Financiera

**PERFIL DE COMPETENCIAS:**

**EDUCACIÓN:** Dr. en Psicología / o Lcdo. en Administración.

**EXPERIENCIA:** 2 años de manejo de recursos humanos.

**CAPACITACIÓN:**

- Conocimientos de administración de recursos humanos por competencias.
- Conocimientos de seguridad y salud ocupacional

**HABILIDADES:**

- Planificación, organización, pro actividad y iniciativa.

**CARGO : ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**REPORTA A:** Gerente, Gerente Administrativo Financiero

**RESPONSABILIDADES:**

- Ejecuta, coordina las actividades de apoyo administrativo
- Ejecuta las actividades de limpieza de las oficinas del campamento y cuidado de los equipos
- Coordina y ejecuta las actividades de conserjería y servicios varios
- Lleva los vehículos para mantenimiento permanente a la correspondiente mecánica.
- Coordina, ejecuta las actividades de conducción de vehículos para el servicio de transporte, tanto del personal, como de los equipos y materiales de la empresa

**ES RESPONSABLE DE:**

- Recibir y verificar en la ciudad de Quito, los bienes e insumos adquiridos, en caso de no encontrarse la responsable de adquisiciones; de existir una no conformidad, debe llenar el registro RE-ADQ-11 "CONTROL DE PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME", en el cual se detalla la situación del producto y el tratamiento que se va a dar.
- De enviar al Jefe de Soporte, con base en el campamento del Coca, los productos que han sido previamente verificados y que se encuentran conformes con las especificaciones.
- Cumple con las demás responsabilidades que le sean asignadas por el Gerente y/o Gerente Administrativo Financiero.



**AUTORIDADES:**

- Garantizar la buena prestación de los servicios de transporte y consejería,

**REEMPLAZO:** Personal Administrativo

**PERFIL DE COMPETENCIAS**

**EDUCACIÓN:** Terminación de estudios Primarios

**EXPERIENCIA:** 1 año en actividades relacionadas con su actividad

**CAPACITACIÓN:** Conocimientos básicos de mecánica automotriz, ley de tránsito y su reglamento

**HABILIDADES:**

- Destreza manual para manejar vehículos (especialmente en las carreteras del Oriente, conocimiento del área geográfica, capacidad para optimizar los recursos) y comunicación.

## CAPÍTULO II

### 2.- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

#### CONCEPTO

El Direccionamiento Estratégico es una disciplina que, a través de un proceso denominado “Planeación Estratégica”, compila la “Estrategia de Mercadeo”, que define la orientación de los productos y servicios hacia el mercado, la “Estrategia Corporativa” que con esta base y a la luz de los recursos, de las oportunidades y amenazas del entorno y de los principios corporativos, define acciones para determinar la “Estrategia Operativa”, con el ulterior objetivo de satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de clientes y accionistas”.<sup>3</sup>

La Planeación Estratégica, es muy importante y útil para las empresas, ya que especifica la relación de la organización con su ambiente; en función de la misión, los objetivos y las estrategias; sin embargo ésta se torna inútil cuando la dirección no la uso para incrementar el nivel de conciencia estratégica en la empresa.

Todo sistema de Planeación Estratégica por sencillo que sea, es útil, pues cumple con la misión de proporcionar un apoyo metodológico a algo que la Gerencia ya quería hacer.

#### 2.1.- MISIÓN.

#### CONCEPTO

Según el Profesor Rafael Muñiz Gonzáles, autor del libro Marketing en el siglo XXI, la **MISION** “define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas”

La MISION es un elemento importante de la Planeación Estratégica, por que a partir de ella se formulan los objetivos detallados que guiarán a la organización.

<sup>3</sup> Chávez Márquez Pablo,, Direccionamiento Estratégico, Presentación, Slide 1

La MISION, es el motivo, propósito o razón de ser de la empresa, por que define lo que pretende cumplir en la sociedad en la que actúa; lo que quiere hacer y para quien lo va hacer. Responde a la pregunta ¿Que se supone que hace la organización?

La **MISION** está influenciada por la historia de la empresa, las preferencias de quien la gerencia o pertenece, factores externos, recursos disponibles y capacidades distintivas.

### **MISION DE BRONTHO DEL ECUADOR**

Solucionar adecuadamente los daños ocasionados al medio ambiente por nuestros clientes, propios de su actividad, mediante un servicio de calidad, con profesionales de alto nivel y tecnología de punta; cumpliendo siempre con los estándares de seguridad y salud ocupacional y protegiendo el medio ambiente.

## **2.2.- VISIÓN**

### **CONCEPTO**

Para Jack Fleitman, en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige a la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”

La **VISION** permite a las empresas incorporar un sentido de cambio a largo plazo, que hacer el día de mañana para satisfacer las necesidades de sus clientes; y, como evolucionar para crecer y prosperar. Obliga a pensar en las estrategias a aplicar tomando en cuenta en impacto de las nuevas tecnologías y las expectativas cambiantes de los clientes. Es una exposición clara de hacia donde se dirige la empresa en el futuro.

## VISION DE BRONTHO DEL ECUADOR AL 2010

Llegar a ser la empresa número 1 y de mayor diversificación en todos los mercados que servimos a nivel Nacional, brindando soluciones inmediatas y satisfacción continua.

### 2.3.- OBJETIVOS

#### CONCEPTO

La palabra objetivo proviene de ob-jactum, que significa "a donde se dirigen nuestras acciones" Los objetivos son enunciados escritos sobre resultados a ser alcanzados en un periodo determinado. Son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una empresa, los puntos finales de la planeación y aun cuando no pueden aceptarse tal cual son, el establecerlos requiere de una considerable planeación.

Los OBJETIVOS de la Organización se derivan de la misión, deben ser alcanzables; motivadores, y, servir como estándares para evaluar las acciones y eficacia de la organización.

El número de objetivos variará, puesto que ellos deberán satisfacer las necesidades de la empresa. Deben ser revisados y modificados cuando cambia el entorno empresarial.

#### 2.3.1.- TIPOS DE OBJETIVOS

De acuerdo con la naturaleza de la organización podemos identificar objetivos con o sin ánimo de lucro.

Según el alcance en el tiempo podemos definir los objetivos en generales o largo plazo, el específico o mediano plazo, y a corto plazo

**OBJETIVOS GENERALES.-** se establece para un periodo de 5 años y mínimo tres años. Sirven para definir el futuro del negocio. Los puntos a considerar son: Consolidación del patrimonio; Mejoramiento de la tecnología, Crecimiento

sostenido; Reducción de la cartera en mora; integración con socios y sociedad; capacitación y mejoramiento del personal.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS.-** son objetivos a mediano plazo, se basan en función al objetivo general de la organización y se fijan por áreas para ayudar a ésta a lograr su propósito.

**OBJETIVOS INDIVIDUALES.-** son aquellos que se van a realizar en menos de un año y son para cada empleado que quiera alcanzarlos con su actividad dentro de la empresa.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD DE BRONTHO DEL ECUADOR**

El Manual De Gestión de Brontho del Ecuador contiene los siguientes objetivos:

#### **OBJETIVOS GENERALES**

- Incrementar la satisfacción del Cliente mediante el seguimiento y cumplimiento de sus requerimientos.
- Incrementar la participación en el mercado mediante la calidad del servicio, costos competitivos y entregas oportunas.
- Implementar, aplicar los diferentes procedimientos, metodologías para elevar el nivel de competencias del personal a fin de lograr la satisfacción y eficiencia requeridas dentro de la organización; procurando satisfacer los requisitos mínimos de los trabajadores para crear condiciones laborales satisfactorias.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer, implementar, estandarizar, mantener y mejorar continuamente los procesos y procedimientos del SIG.
- Asegurar el cumplimiento y aplicación de planes, programas y procedimientos desarrollados para: mitigar los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales; y, disminuir los impactos ambientales producidos por nuestra actividad.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales y de Seguridad y Salud ocupacional.

## 2.4.- POLÍTICAS

### CONCEPTO

Las políticas empresariales son vehículos que contribuyen a afianzar su cultura organizacional, entendiéndose como cultura organizacional al conjunto de valores predominantes de las empresas.

Las políticas permiten establecer líneas de acción claras respecto a la estrategia empresarial para su permanencia en el mercado.

### POLITICA DE BRONTHO DEL ECUADOR

La Alta Dirección de **BRONTHO DEL ECUADOR** S.A. cumpliendo con la misión que se ha impuesto ante la sociedad y los valores institucionales establece la siguiente política integrada de gestión:

- ❖ Considerando siempre los requerimientos de los clientes, sin priorizar la reducción de costos a la obtención de su satisfacción; e involucrando en la calidad a todos quienes forman parte de la empresa; proporcionaremos servicios de calidad en los procesos de: Control y Limpieza de derrames; y, Bioremediación de áreas contaminadas con hidrocarburos.

- ❖ Mediante la revisión periódica del cumplimiento de objetivos, metas, planes y estrategias establecidas para asegurar la calidad asegurar establecer acciones de mejora permanente de los procesos y procedimientos de la organización.
- ❖ A través del continuo aprendizaje y de un adecuado ambiente laboral, estimular la creatividad y proactividad de los colaboradores; y, potencializar sus capacidades.
- ❖ Cumpliendo con la legislación ambiental vigente aplicable y la aplicación de planes, programas y procedimientos desarrollados para este propósito, prevenir los impactos ambientales en vegetación, agua y suelo generados de nuestras actividades.
- ❖ Mediante la implementación de planes, programas y procedimientos que mitiguen los riesgos como: incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, cumpliendo con las leyes vigentes de S&SO aplicables, proporcionar seguridad a nuestros clientes internos y externos.

La Alta dirección asegurará el compromiso y cumplimiento de esta política por parte de todos quienes formamos parte de Brontho del Ecuador

## **2.5.- ESTRATEGIAS**

### **CONCEPTO**

Según Fred Nichols, Estrategia “es la compleja red de pensamientos, ideas, experiencias, objetivos, experticia, memorias, percepciones y expectativas que proveen una guía general para tomar acciones específicas en la búsqueda de fines particulares”.

Una definición más orientada hacia las organizaciones cuyo objetivo es tener rentabilidad, nos da Bruce Henderson: “es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique

Para que una organización sea exitosa, las empresas deben hacer las cosas correctas, esto se logra mediante las estrategias empresariales, por lo tanto éstas

deben ser formuladas e implementadas. Una vez implementadas deben ser evaluadas y ajustadas si así lo requieren.

### **ESTRATEGIAS DE BRONTHO DEL ECUADOR**

- Ofreciendo a los clientes productos y servicios de calidad crecer en el mercado.
- Los procesos de la empresa deben asegurar que los elementos de entrada se transformen en resultados con valor, que nos lleve a lograr la excelencia.
- El programa de capacitación debe ser continuo y bien direccionado, a fin de que el personal involucrado con los resultados de calidad logren la eficacia del proceso y la mejora continua.
- Se revisaran los planes y programas continuamente a fin de que se adapten a los cambios y necesidades del mercado.
- Mediante el ejemplo y respaldo total de la Gerencia a colaborar con el sistema integrado de gestión, lograr que el personal de la empresa se comprometa de igual manera con el SIG.
- Los canales de comunicación existente deben ser adecuados a fin de que tanto al cliente externo como interno conozca y entienda la responsabilidad y compromiso de la empresa con respecto a sus actividades y productos ofrecidos.
- Atención personalizada al cliente, mediante el seguimiento continuo.

## **2.6.- PRINCIPIOS Y VALORES**

### **CONCEPTO**

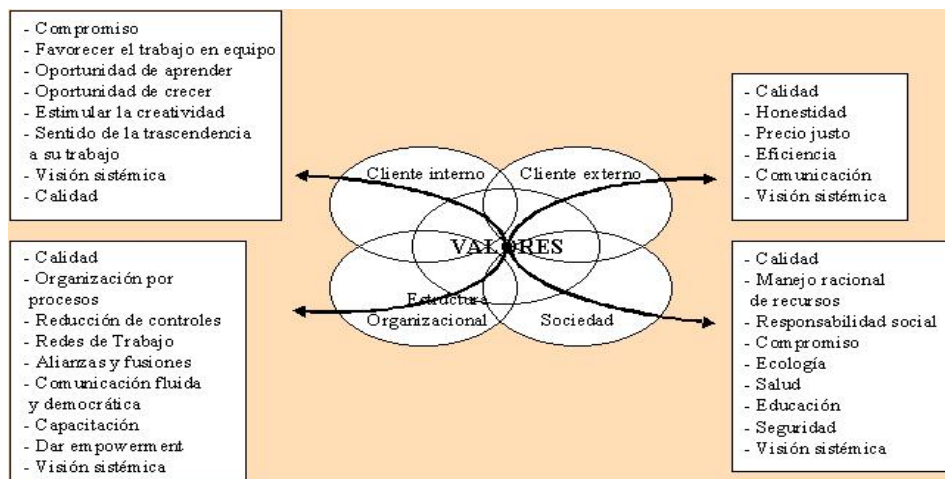
De acuerdo con Siliceo (1997), los valores son los cimientos de toda cultura humana y por tanto de toda cultura organizacional. Éstos conforman los principios éticos y el soporte filosófico del ser y quehacer de la empresa, mismos que



permitirán de manera óptima el logro de los objetivos de productividad, calidad, compromiso y satisfacción de su personal y de sus clientes.

“Los valores son principios generales por los cuales se rigen las empresas y los miembros pertenecientes a ellas. Son el fundamento sobre el que reposa la organización, la filosofía que guía el trato al personal, a los clientes, a los proveedores. Son los que conforman la cultura corporativa y pueden advertirse en la formulación de su visión” (Garfield, 1992).

Los valores que desarrollan las empresas deben estar dirigidos a clientes internos y externos, estructura organizacional y sociedad. Para lo cual deben tomar en cuenta los siguientes elementos.



## PRINCIPIOS Y VALORES DE BRONTHO DEL ECUADOR

- Integridad Absoluta de los colaboradores de BRONTHO DEL ECUADOR.
- Respeto y cuidado al ser humano y al medio ambiente.
- Estímulo a la creatividad e iniciativa de nuestros colaboradores
- Calidad y Excelencia en nuestro servicio
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad Financiera

## CAPÍTULO III

### 3.- ANÁLISIS SITUACIONAL

#### 3.1. ANALISIS INTERNO

Este tipo de análisis requiere que la organización reúna y asimile información sobre los procesos o áreas funcionales que la conforman, a fin de establecer si éstos le permiten cumplir con los objetivos y metas establecidas.

La empresa Brontho del Ecuador a fin de contar con una herramienta de gestión sólida y efectiva que le permita ser más competitiva y capitalizar esfuerzos, adoptó la norma internacional de Sistemas de Gestión de Calidad.

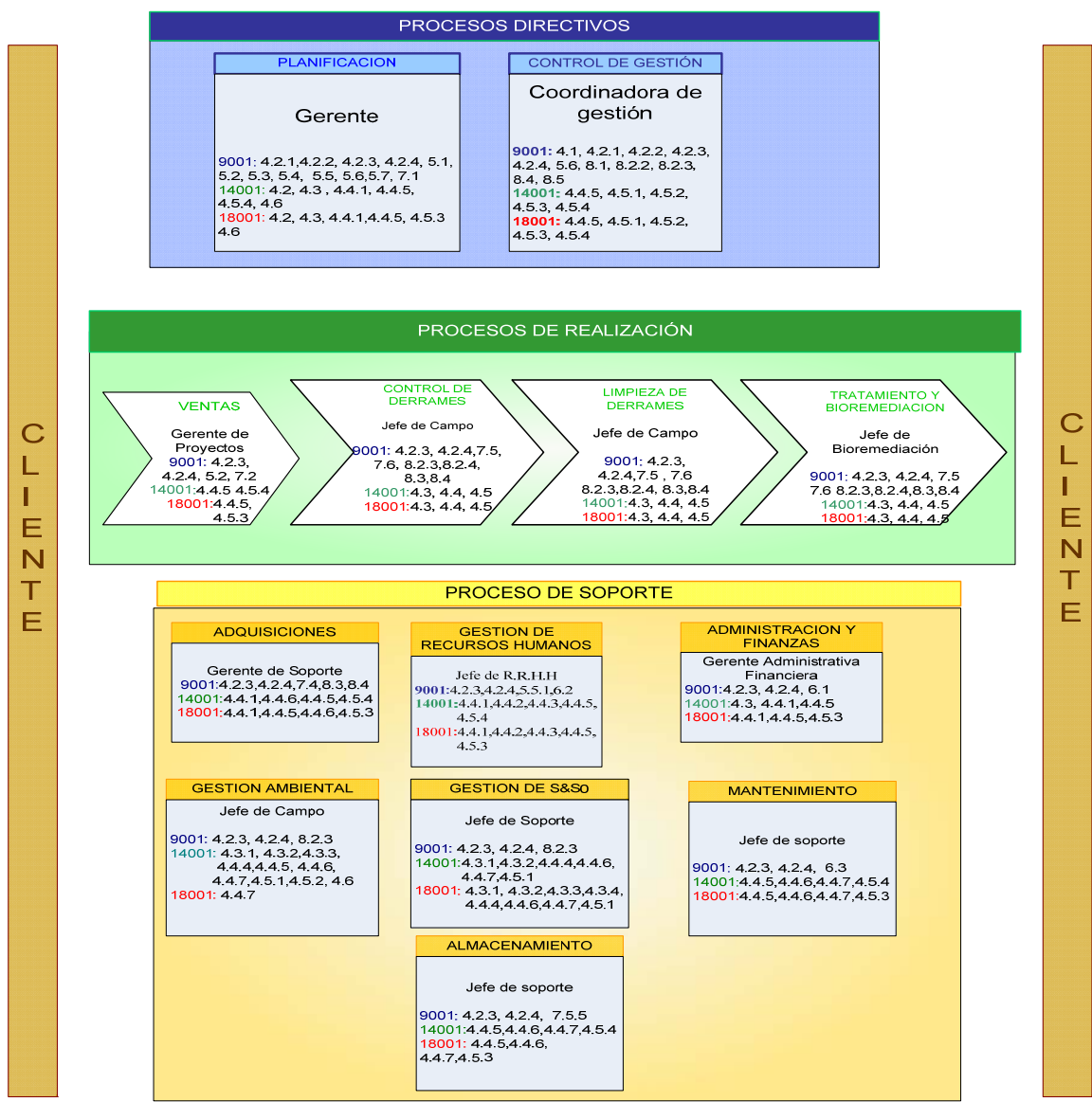
La norma Internacional de Calidad promueve la adopción de un enfoque basado en procesos que instituye la mejora continua; para su adopción se debe identificar y gestionar todas las actividades de la organización que se relacionan entre sí. Cada actividad requiere de recursos y estas actividades se llevan adelante con la finalidad de que los elementos de entrada se transformen en resultados. Esto es considerado como un proceso.

Aplicar un sistema de procesos e identificar las interacciones que se realizan entre ellos, así como su gestión, puede considerarse como “enfoque basado en procesos”

La gran ventaja de contar con este tipo de enfoque, es el control continuo que se hace sobre los vínculos existentes en cada proceso y sobre su combinación e interacción, lo que permite a las organizaciones:

- La comprensión y cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- La obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso, y
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

A continuación el diagrama de enfoque basado en procesos de la empresa Brontho del Ecuador, extraído de su Manual de Calidad.



Acto seguido describiremos la interacción de estos procesos directivos, indicando el responsable, los requisitos aplicables para las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007; se consideran los criterios y métodos para el desarrollo del proceso y se especifica las entradas a procesos anteriores, salidas a procesos posteriores, actividades, recursos, objetivos y planes de acción.

### 3.1.1.- PROCESOS DIRECTIVOS

Dentro de los procesos directivos tenemos dos: Planificación y Control de Gestión.

#### PLANIFICACION.-

PROCESO:	PLANIFICACIÓN	CÓDIGO:	PLA	RESPONSABLE	GERENTE
Requisitos ISO 9001	4.2.1,4.2.2,4.2.3,4.2.4,5.1,5.2,5.3,5.4,5.5,5.6,7.1	Requisitos ISO 14001	4.2,4.3,4.4.1, 4.4.5,4.5.4,4.6	Requisitos OHSAS 18001	4.2, 4.3, 4.4.1,4.4.5, <b>4.5.4</b> 4.6
Propósito	Establecer las directrices para el desarrollo de las actividades en el SIG.				
Políticas	Establecer los objetivos del SIG que generen continuo esfuerzo en la organización para su mejoramiento.				

CRITERIOS Y METODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS/MANUALES	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PL-PLA-01 Plan de Objetivos	NA	NA	RE-PLA-01 Acta de revisión por la Dirección
MA-PLA-01 Manual de Gestión			RE-PLA-02 Indicadores de procesos
PR-PLA-01 Revisión por la Dirección			RE-PLA-03 Plan de acción de procesos
			Plan de Revisión por la Dirección (Sistema Isotech)

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Representante de Gerencia	Informe de Desempeño del SIG	Identificación de necesidades del cliente, procesos y partes interesadas.	Se establece la política del SIG y los Objetivos	Establecen los planes para conseguir dichos objetivos	Se asegura la provisión de recursos	Política
Cliente	Requerimientos					Objetivos
Partes Interesadas						Acta de revisión por la dirección
						Indicador del proceso de Planificación
						Control de gestión

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Gerente	Computador	Utiles de Escritorio	Teléfono	MS Office
Asistente de gerencia				
Representante de la dirección		Muebles de Oficina	Correo electrónico	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG	Cumplir con lo planificado en un 80%	Dic-07	% Cumplimiento de metas establecidas en el Sistema Integrado de Gestión	Semestral
	Cumplir en los tiempos establecidos con la totalidad de las acciones a seguir	Tiempo establecido en las solicitudes de acción de mejora	% Cumplimiento de resultados establecidos en la revision gerencial	Cada vez que lo requiera
Asegurar el cumplimiento y aplicación de planes, programas y procedimientos desarrollados para mitigar los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales	Cumplir al 100% con los planes, programas y procedimientos	En campo al termino del proyecto En Quito al 31 de Diciembre del 2007	Porcentaje de desempeño de sistema de seguridad y salud ocupacional	Mensual
Asegurar el cumplimiento y aplicación de planes, programas y procedimientos desarrollados para disminuir los impactos ambientales producidos por nuestra actividad	Cumplir al 100% con los planes, programas y procedimientos	Al Fin de cada proyecto	Porcentaje de desempeño de sistema de Gestión Ambiental	Mensual
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales	Cumplir al 100% con los requisitos legales vigentes para ambiente	Al Fin de cada proyecto	Porcentaje de cumplimiento de la legislación ambiental.	Mensual en el campamento
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales de Seguridad y Salud ocupacional	Cumplir al 100% con los requisitos legales vigentes para Seguridad y Salud Ocupacional	Cada mes	Porcentaje de cumplimiento de las leyes de salud y seguridad ocupacional	Mensual en las oficinas de Quito
		Al finalizar cada proyecto		Mensual en el campamento

## CONTROL DE GESTION.-

PROCESO:	CONTROL DE GESTION	CÓDIGO:	CDG	RESPONSABLE	COORDINADORA DE GESTIÓN
Requisitos ISO 9001	4.1,4.2.2.4.2.3,4.2.4.5.6, 8.1,8.2.2.8.2.3,8.4,8.5	Requisitos ISO 14001	4.4.5, 4.5.1,4.5.3, 4.5.4	Requisitos OHSAS 18001	4.4.5, 4.5.1, 4.5.3,4.5.4,4.5.5
Propósito	Administrar los documentos del sistema de gestión Planificar y ejecutar las auditorías internas Iniciar, dar seguimiento y verificar la implantación de acciones correctivas y preventivas ante no conformidades existentes o potenciales Realizar el seguimiento respectivo a la satisfacción del cliente				
Políticas	El mejoramiento continuo del Sistema Integrado de gestión				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-CDG-01 Elaboración y administración de documentos	Norma ISO 9001:2000	NA	RE-CDG-01 Entrega de documentos
			RE-CDG-02 Comunicaciones Enviadas
PR-CDG-02 Procedimiento de Control de registros	Norma ISO 14001:2004		RE-CDG-03 Lista de verificación
	Norma OHSAS 18001:2007		RE-CDG-04 Comunicaciones externas recibidas
PR-CDG-03 Procedimiento de Auditoría	Taller de Evaluación de riesgos		RE-CDG-05 Comunicaciones internas
	Taller de Identificación de aspecto e impactos relevantes		RE-CDG-06 Seguimiento de ACPMs
PR-CDG-04 Procedimiento de Acciones correctivas, preventivas y de mejora			Lista Maestra de documentos ( Sistema Isotech)
			Lista Maestra de documentos externos ( Sistema Isotech)
Programa de auditoría ( Sistema ISOTECH)	Auditoría del Sistema Integrado Calidad, Ambiental y Seguridad-Salud Ocupacional		Lista Maestra de registros ( Sistema Isotech)
			Solicitud de ACPMs ( Sistema Isotech)
			Plan de auditoría ( Sistema Isotech)
			Informe de auditoría ( Sistema Isotech)
		Registro de Estado (Sistema Isotech)	
		Registro de Solicitudes ( Sistema Isotech)	

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES	
Planificación	Acta de revisión por la dirección	Identificación de necesidades de los procesos de dirección, realización y soporte	Administración de los documentos del SIG	Control, medición, análisis y mejora de los procesos de dirección, realización y soporte	Establecer los planes para la efectiva realización de las actividades de control, medición, análisis y mejora.	Se asegura el mejoramiento continuo del SIG	Procedimientos Registros de Control de Gestión Informe de los procesos y Avance del SIG Indicador del proceso de Control de Gestión	Demás procesos del SIG Representante de Gerencia Control de Gestión

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Coordinadora de gestión	Computador	Utiles de Escritorio	Teléfono	MS Office
		Muebles de Oficina	Correo electrónico	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Reducir las No conformidades mediante el control y seguimiento del cumplimiento de los requisitos de las Normas	Tener el 100% de ACPM'S cerradas	En plazo establecido	Índice de seguimiento de ACPM'S	Mensual
	Las Acciones correctiva y acciones preventivas no se repitan con respecto al mismo requisito.	Después de Auditoria de Seguimiento(Enero 2008)	Índice estadístico de acciones correctivas y acciones preventivas en auditoria	Semestral
Cumplimiento de los procedimientos establecidos en procesos	Cumplimiento total de los formatos	A los quince días de iniciado un proyecto	Índice de cumplimiento de formatos, programas, planes e informes.	Quincenal

### 3.1.2.- PROCESOS DE REALIZACION

Dentro de los procesos de realización se identificaron los siguientes: Ventas; Control de derrames; Limpieza de derrames; y, Tratamiento y Biorremediación.

Estos procesos corresponden a los lineamientos para la planificación de la realización del producto, los aspectos comerciales, la ejecución del producto o prestación del servicio, los temas de las adquisiciones, el manejo del control sobre los dispositivos de seguimiento y medición que utilice la empresa para medir y alcanzar las especificaciones del producto o servicio ofrecido.

# VENTAS

PROCESO:	VENTAS	CÓDIGO	VEN	RESPONSABLE	GERENTE DE PROYECTOS
Requisitos ISO 9001	4.2.3.4.2.4.5.2.7.2	Requisitos ISO 14001	4.4.5 y 4.5.4	Requisitos OHSAS 18001	4.4.5 4.5.4
Propósito	Conseguir proyectos de Remediación Ambiental				
Políticas	Ofertar el servicio de Remediación ambiental cumpliendo con los requisitos especificados por el cliente				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-VEN-01 Ventas	Reglamento Sustitutivo al Reglamento de contrataciones de petroecuador	NA	Garantías
			Lista Pública de Precios
			Informe de avance mensual de trabajo
			Planillas de avance de obra
			Acta de entrega provisional
			Acta de entrega definitiva
			Ofertas
			RE-VEN-01 Requerimientos del cliente en caso de Invitación a ofertar
			RE-VEN-02 Requerimientos del Cliente en caso de Orden de Trabajo
			RE-VEN-03 Requerimientos del cliente en caso de adjudicación de contratos
RE-VEN-04 Registro de Invitaciones a ofertar			
RE-VEN-05 Registro de Ordenes de trabajo			
RE-VEN-06 Registro de contratos			
RE-VEN-07 Cambio en el requerimiento del cliente			
RE-VEN-08 Encuesta de Satisfacción del cliente			

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Cliente	Invitación a ofertar Contrato Orden de trabajo	Identificación y análisis de las necesidades del cliente	Elaboración de la propuesta técnica - económica y excusa si fuera el caso	Entrega y seguimiento de la oferta	Seguimiento y Control de los trabajos adjudicados	Registros de Ventas	Ventas
	Ofertas, programas de remediación ambiental, planillas de avance obra, acta de entrega recepción Provisional, acta de entrega definitiva . Lista Pública de Precios						
Planificación	Requerimientos del cliente	Objetivos				Estrategias de ventas	
						Informe de la satisfacción del cliente	Control de Gestión
						Indicador del Proceso de Ventas	Planificación Control de Gestión



RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Gerente de proyectos	Computador	Utiles de Escritorio	Teléfono	MS Office MS Project APU
Gerente de Soporte				
Jefe de Campo			Telefono	
Gerente Administrativa Financiera		Muebles de oficina	Correo electrónico Fax	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Incrementar la satisfacción del Cliente mediante el seguimiento y cumplimiento de sus requerimientos	100%	En el próximo proyecto	Indice de Satisfacción Sistema de gestión de calidad	Al fin de cada Proyecto
			Indice de Satisfacción Sistema de gestión ambiental	
			Indice de Satisfacción Sistema de gestión de S&S0	
Incrementar la participación en el mercado mediante el cumplimiento de la meta establecida	\$ 200.000	31-Dic-07	% de cumplimiento monto de ventas	Semestral
Verificación, validación y seguimiento a la realización del producto	100%	Mensual	% de avance de la ejecución del proyecto	Mensual
Mejoramiento continuo	15%<	Mensual	% en el flujo de caja	Mensual durante ejecución del proyecto

## CONTROL DE DERRAMES

PROCESO:	CONTROL DE DERRAMES	CODIGO:	COD	RESPONSABLE	JEFE DE CAMPO
Requisitos ISO 9001	4.2.3.4.2.4.7.5, 7.6, 8.2.3.8.2.4, 8.3.8.4	Requisitos ISO 14001	4.3.4.4.5	Requisitos OHSAS 18001	4.3, 4.4, 4.5
Propósito	Prestar el servicio de Control de Derrames de manera ágil, efectiva y oportuna para reducir el impacto ambiental generado por el derrame de hidrocarburos				
Políticas	Minimizar el impacto ambiental y la contaminación generada por el derrame de hidrocarburos garantizando que en tales operaciones el personal cumpla las normas de seguridad y salud ocupacional				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-COD-01 Procedimiento de Control de derrames de hidrocarburos	Legislación Ambiental Tomo V	IT-COD-01 Colocación de barreras	RE-LID-02 Archivo Fotográfico
			RE-LID-04 Reporte diario
			Actas de entrega recepción de hidrocarburos recuperados

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES	
Ventas	Requerimientos del cliente	Identificación de necesidades del cliente y partes interesadas.	Asistencia inmediata oportuna y eficaz	Recuperación de hidrocarburos	Observación de normas ambientales y de seguridad	Entrega del hidrocarburo recuperado	Registro de Control de derrames	Control de derrames
	Orden de trabajo						Actas de entrega recepción de hidrocarburos recuperados	Cliente
							Informe del Proceso de Control de derrames	Control de Gestión
							Indicador del proceso de Control de derrames	Planificación
								Control de gestión

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Jefe de Campo	Skimmers, Bombas, barreras, lastanks,	Herramienta menor	Teléfono	N/A
Cuadrillas		Insumos	Radios	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Cumplir los requisitos del Cliente y los plazos acordados	Mantener de 0.9 a 1	En el próximo proyecto	Tiempo de respuesta a contingencia	Siempre que haya proyecto

## LIMPIEZA DE DERRAMES

PROCESO:	LIMPIEZA DE DERRAMES	CODIGO	LID	RESPONSABLE	JEFE DE CAMPO
Requisitos ISO 9001	4.2,3,4,2,4,7,5, 7,6, 8,2,3,8,2,4,8,3,8,4	Requisitos ISO 14001	4.3,4,4,4,5	Requisitos OHSAS 18001	4.3,4,4,4,5
Propósito	Prestación del servicio de Limpieza de Derrames de hidrocarburos oportuno y adecuado a las condiciones locativas y de requerimiento del cliente para reducir el impacto ambiental generado por el derrame de hidrocarburos				
Políticas	Eliminar y/o mitigar el impacto ambiental y la contaminación generada por el derrame de hidrocarburos.				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-LID-01 Procedimiento Limpieza de Derrames de Hidrocarburos	Legislación Ambiental Tomo V	IT-LID-01 Adecuación de áreas y vías de acceso	RE-LID-01 Acta de planificación de trabajo
			RE-LID-02 Archivo Fotográfico
		IT-LID-02 Instalación y operación de equipos	RE-LID-03 Informe de avance mensual de trabajo
			RE-LID-04 Reporte diario
		IT-LID-03 Lavado de áreas contaminadas	Informes de laboratorio
			Actas de entrega de trabajo provisional
Actas de entrega de trabajo definitiva			

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES					SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Ventas	Requerimientos del cliente	Identificación de necesidades del cliente y partes interesadas.	Desbroce general del derrame	Establecimiento de áreas de apoyo al trabajo, ubicación de barreras y formación de puntos de control	Lavado de áreas contaminadas	Desalojo de material contaminado, hidrocarburo recuperado y material empleado	Registros de Limpieza	Limpieza de derrames
							Informe de avance mensual de trabajo	Ventas
	Actas de entrega de trabajo provisional							
	Actas de entrega de trabajo definitiva							
	Orden de Trabajo						Informe del proceso de Limpieza	Control de gestión
Indicador del proceso de Limpieza		Planificación Control de gestión						

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Jefe de Campo	Computador, impresora, cámara fotográfica; GPS; Bombas, barreras, mangueras; pitones fastanks,	Herramienta menor; EPPs; dispersantes; insumos; implementos de oficina	Teléfono, radios	MS Office
Jefe de Soporte			Correo electrónico	MS Project
Supervisores			Fax	AutoCad
Cuadrillas				Fotoeditor

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Cumplir con los requisitos del cliente y los plazos acordados	Bajar en 2 decimas la relación=0,8	Al fin de cada proyecto	Tiempo de cumplimiento del trabajo	Al fin de cada proyecto
	Cumplir con 10% por debajo de los límites permisibles de TPH conforme indica el decreto ejecutivo 1215 tabla 6	Al fin de cada proyecto	Grado de cumplimiento de la normativa ambiental vigente	Al fin de cada proyecto

## TRATAMIENTO Y BIOREMEDIACION

PROCESO	TRATAMIENTO Y BIOREMEDIACION	CODIGO	TRB	RESPONSABLE	JEFE DE BIOREMEDIACION	
Requisitos ISO 9001	4.2.3.4.2, 4.7.5, 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4	Requisitos ISO 14001	4.3.4.4.4.5	Requisitos OHSAS 18001	4.3.4.4.4.5	
Propósito	Transformar el material contaminado en material que este bajo los parametros minimos regidos por las normas ambientales					
Políticas	Prevenir los impactos ambientales resultantes de nuestras actividades .					
CRITERIOS Y METODOS						
PLANES/PROCEDIMIENTOS		DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS		
PR-TRB-01 Procedimiento de Tratamiento y Bioremediación		Legislación Ambiental Tomo V	IT-TRB-01 Compostaje	RE-TRB-01 Registro semanal de compostaje		
					RE-TRB-02 Registro semanal de landfarming	
					RE-TRB-03 Cadena de custodia de material contaminado	
					RE-TRB-04 Disposición final de material recuperado	
				IT-TRB-02 Landfarming In situ	RE-TRB-05 Informe mensual de Bioremediación	
					RE-TRB-06 Acta de planificación de trabajo	
			IT-TRB-03 Landfarming Ex situ	RE-LID-02 Registro Fotográfico		
				Informes de laboratorio ( Análisis de TPH)		

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES					SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Ventas	Requerimientos del cliente	Identificación de necesidades del cliente y partes interesadas.	Adecuación de áreas de trabajo	Acepto y selección del material contaminado	Acondicionamiento de material contaminado	Tratamiento y disposición final	Producto tratado con niveles inferiores a la norma	Cliente
Control de derrames Limpieza de derrames	Orden de trabajo						Informe de avances mensual de trabajo	Ventas
	Material contaminado	Registros de Compostaje y/o	Tratamiento y Bioremediación					
		Informe del proceso de Tratamiento y Bioremediación	Control de Gestión					
		Indicador del proceso de Tratamiento y Bioremediación	Planificación					
			Control de Gestión					

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Jefe de Campo	Maquinaria, Equipos de medición, Computador	Herramienta menor	Teléfono, radios	MS Office
Cuadrilla		Insumos, material y equipo de oficina,	Correo electrónico	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Cumplir con los requisitos del Cliente y los plazos acordados	Cumplir con 20% por debajo de los límites permisibles de TPH conforme indica el Decreto Ejecutivo 1215 Tabla 6	COMPOSTAJE No se puede definir porque en este momento no se está realizando	Porcentaje de cumplimiento de acuerdo al Decreto Ejecutivo 1215	Trimestral
		LANDFARMING No se puede definir porque en este momento no se está realizando		Trimestral
Bajar el tiempo de tratamiento en 5%		COMPOSTAJE No se puede definir porque en este momento no se está realizando	Tiempo de cumplimiento	Trimestral
		LANDFARMING No se puede definir porque en este momento no se está realizando		Mensual

### 3.1.3.- PROCESOS DE SOPORTE

Los procesos de Soporte son los siguientes: Adquisiciones; Gestión de Recursos Humanos; Administración y Finanzas; Gestión Ambiental; Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional; Mantenimiento; y, Almacenamiento.

Estos procesos establecen los requerimientos que las empresas requieren para coadyuvar al logro de los objetivos y metas de calidad establecidas por la Gerencia.

## ADQUISICIONES

PROCESO:	ADQUISICIONES	CODIGO	ADQ	RESPONSABLE	GERENTE DE SOPORTE
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2.4.7.2.8.3,8.4	Requisitos ISO 14001	NA	4.4.1.4.4.5	4.4.5,4.4.6,4.5.4
Propósito	Abastecer de bienes, insumos y servicios necesarios para la ejecución de proyectos de Control de derrames, limpieza de derrames, tratamiento y bioremediación a cargo de la empresa.				
Políticas	Incrementar la eficiencia del proceso de compras para aportar al mejoramiento continuo del SIG.				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-ADQ-01 Procedimiento de Adquisiciones	Cotizaciones	N/A	RE-ADQ-01 Requerimientos de selección de bienes e insumos
	MSDS Dispersante		RE-ADQ-02 Requerimientos de selección de transportistas
PR-ADQ-02 Procedimiento de Producto y/o servicio no conforme	Catálogos		RE-ADQ-03 Requerimientos de selección de laboratorios
			RE-ADQ-08 Evaluación y Selección de proveedores
			RE-ADQ-09 Lista de requisición
	Lista de precios		RE-ADQ-10 Verificación de producto comprado y/o servicio contratado (Quito)
			RE-ADQ-11 Verificación de producto comprado y/o servicio contratado (Oriente)
PLA -ADQ-01 Plan para Disposición Final de Producto No Conforme	Certificados de Calibración de equipos de laboratorio		RE-ADQ-12 Control de producto y/o servicio no conforme (Quito)
			RE-ADQ-13 Control de producto y/o servicio no conforme (Oriente)
			RE-ADQ-14 Requerimientos de selección de servicios varios
			RE-ADQ-15 Reevaluación de proveedores
			RE-ADQ-16 Requerimientos para selección de servicios de monitoreo de SSO
			RE-ADQ-17 Encuesta de satisfacción a proveedores
			<b>RE-ADQ-18 Requerimiento de insumos a campamento base</b>
			<b>Cuestionario de visita al proveedor</b>
	Cotización Orden de Trabajo Orden de Compra Registro de Lista de requisición Registro de Orden de Compra Registro de Orden de Trabajo		

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES					SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Todos los procesos	Requisición de compra	Identificación de necesidades de los proyectos de Limpieza de derrames, control de derrames y Tratamiento y Bioremediación	Adquirir los bienes, insumos y servicios solicitados por los responsables de los proyectos	Entregar los bienes, insumos y servicios adquiridos en un tiempo prudente y en condiciones aceptables	Evaluación periódicamente de proveedores de la empresa	Actualizar periódicamente la lista de proveedores de acuerdo a los instructivos de selección y evaluación de proveedores	Registros de Adquisiciones	Adquisiciones
							Bienes, insumos y servicios adquiridos	Control de derrames Limpieza de derrames Tratamiento y Bioremediación
							Orden de compra	Administración y Finanzas
							Factura	Control de gestión
							Informe del proceso de adquisiciones	Planificación
							Indicador del proceso de Adquisiciones	Control de gestión

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACION	SOFTWARE
Gerente de soporte		Utiles de Escritorio	Teléfono y fax	MS Office
Asistente Administrativo	Computador	Muebles de Oficina	Correo electrónico	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Incrementar la efectividad de la Gestión de adquisiciones mediante el control, seguimiento y cumplimiento de las metas y requisitos de la norma	Reducir a (7 días) los días de provision a capamento	Al finalizar proyecto actual	Días de Provision a campamento	Mensual
	Reducir a (20 días) los días de provision administrativa y de stock	31-Dic-07	Día de provision administrativa y de stock	Mensual

## GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO:	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	CODIGO	GRH	RESPONSABLE	JEFE DE RECURSOS HUMANOS
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2,4.5,5.1, 6.2	Requisitos ISO 14001	4.4.1,4.4.2, 4.4.3,4.4.5,4.5.4	Requisitos OHSAS 18001	4.4.1,4.4.2,4.4.3,4.4.5, 4.5.4
Propósito	Contar con el personal idoneo de conformidad con el perfil del puesto				
Políticas	Cumplir con las leyes laborales, de seguridad, salud y de ambiente de trabajo				

CRITERIOS Y METODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-GRH-01 Procedimiento Gestion de Recursos Humano	Código de trabajo	NA	RE-GRH-01 Evaluación de habilidades
Reglamento Interno de trabajo			RE-GRH-02 Evaluación de competencias
Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo			RE-GRH-03 Evaluación de la eficacia de la capacitación y/o inducción
MA-GRH-01 Manual descriptivo del cargo			RE-GRH-04 Registro de Asistencia a evento
PL-GRH-01 Plan de Capacitación			RE-GRH-05 Expediente HES
			RE-GRH-06 Encuesta de Satisfacción Colaboradores
			RE-GRH-07 Control y Asistencia del Personal
			Passaporte HES

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES					SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Todos los procesos del SIG	Personal competente	Identificación del perfil del puesto de trabajo	Selección del personal	Contratación del personal	Evaluación de competencias	Formación y capacitación del personal	Registros de Gestión de Recursos Humanos	Gestión de Recursos Humano
							Personal competente	Todos procesos del SIG
Gestión de S&SO	Reporte de Índice de frecuencia, índice de gravedad						Informe del Proceso de Gestión de Recursos Humanos	Control de Gestión
							Indicador del proceso de Gestión de RRHH	Planificación Control de gestión

## ADMINISTRACION Y FINANZAS

PROCESO:	ADMINISTRACION Y FINANZAS	CODIGO	ADF	RESPONSABLE	GERENTE ADMINISTRATIVA FINANCIERA
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2.4,6.1	Requisitos ISO 14001	4.3,4.4.1,4.4.5,4.5.4	Requisitos OHSAS 18001	4.4.1,4.4.5,4.5.4
Propósito	Suministrar los recursos tales como la infraestructura, recursos financieros y tecnológicos necesarios para la implementación del SIG y su continuo mejoramiento				
Políticas	Todas las actividades deben estar sustentadas con sus respectivos documentos de soporte				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
Presupuesto	Reglamento Sustitutivo al Reglamento de contrataciones de Petroecuador	NA	Control presupuesto
PL-ADF-01 Plan de Presupuesto			RE-ADF-01 Identificación de recursos
			RE-ADF-02 Control de alimentación
			RE-ADF-03 Solicitud de Anticipo/Préstamo

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Todos los procesos del SIG	Requerimientos de los procesos del SIG	Recopilar información para la elaboración del presupuesto y controlar su aplicación	Registrar transacciones y elaborar reportes	Administrar los recursos económicos	Administrar la Nómina y Beneficios	Reportes de control presupuestario	Planificación
Ventas	Planillas de avance de obra Garantías					Provisión de recursos	Todos los procesos del SIG

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Gerente Adm. Financiero	Computador	Útiles de Escritorio Muebles de Oficina	Teléfono - Fax Correo electrónico	MS Office

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Lograr un manejo adecuado del presupuesto	Cumplir el 90% del presupuesto.	Dic. 2007	Porcentaje de cumplimiento	Mensual



# GESTIÓN AMBIENTAL

PROCESO:	GESTION AMBIENTAL	CODIGO	GEA	RESPONSABLE	JEFE DE HSEQ
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2.4,8.2.3	Requisitos ISO 14001	4.3.1, 4.3.2, 4.3.3,4.4.4,4.4.5, 4.4.6, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.2,4.5.4,4.6	Requisitos OHSAS 18001	4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.4.5,4.4.7,4.5.1, 4.5.3, 4.5.4,4.4.7
Propósito	Administrar los documentos del SIG en materia de Sistemas de Gestión Ambiental. Establecer, implementar y mantener procedimientos para identificar y determinar los aspectos ambientales producto de las actividades de la empresa los mismos que se puedan controlar y aquellos que puedan influir dentro del alcance del sistema de gestión ambiental, así como también aquellos que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente. La observación y aplicación de los requisitos legales que norman las actividades de Gestión Ambiental				
Políticas	La prevención de la contaminación, mediante el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión, con la observación y aplicación de las leyes ambientales que rigen nuestras actividades				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS/MANUALES	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-GEA-01 Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales	Legislación Ambiental Tomo V	IT-GEA-01 Prevención de Impactos ambientales en campo	RE-GEA-02 Control de equipos utilizados en Remediación Ambiental
PR-GEA-02 Identificación de requisitos legales, ambientales y cumplimiento legal			RE-GEA-03 Control de desechos sólidos y Disposición Final
PR-GEA-03 Seguimiento y Medición para Gestión Ambiental			
PL-GEA-01 Plan de Manejo de Desechos Sólidos		IT-GEA-02 Carga y descarga de material contaminado	RE-GEA-05 Registro de Control de Gestión Ambiental
PG-GEA-01 Programa de manejo de agua		IT-GEA-03 Manejos de agua para procesos operativos	RE-GEA- 06 Matriz de Identificación de Aspectos ambientales y evaluación de impactos
PG-GEA-02 Programa de Gestión Ambiental			RE-GEA-07 Control de insumos utilizados en Remediación Ambiental
	RE-GEA-08 Monitoreo de emisiones a la atmósfera.		

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES	
Control de derrames	Requerimientos de gestión ambiental al ejecutar los proyectos y base de operaciones	Identificación de aspectos ambientales	Establecer, implementar y mantener políticas y procedimientos para el manejo adecuado de los aspectos ambientales	Aplicación de las leyes y ordenanzas del sitio donde se trabaje el proyecto y base de operaciones	Seguimiento y control de las actividades realizadas	Medición y aplicación de los indicadores de gestión ambiental	Registros de Gestión Ambiental	Gestión Ambiental
Limpeza de derrames							Registro de Matriz de Identificación de aspectos y Evaluación de Impactos	Control de derrames Limpeza de derrames Tratamiento y Bioremediación
Tratamiento y Bioremediación							Indicadores del proceso de Gestión Ambiental	Control de Gestión Planificación
							Informe del proceso de Gestión Ambiental	Control de gestion

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Jefe de HSEQ	Computador	Utiles de Escritorio	Teléfono, fax	MS Office
		Muebles de Oficina	Correo electrónico	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Prevenir los impactos ambientales resultantes de nuestras actividades en agua	Disminuir el impacto ambiental que pueda resultar del uso del agua en 10% menos a los establecido en el Decreto Ejecutivo 1215	Al Fin de cada proyecto	Grado de Contaminación al agua	Al Fin de cada proyecto
Prevenir los impactos ambientales resultantes de nuestras actividades en suelo	Enviar a landfarming máximo el 20% del total de área a limpiar (Ex situ)	Al Fin de cada proyecto	Grado de afectación al suelo ( resultante de nuestras actividades)	Al Fin de cada proyecto
Disminuir las bajas emisiones atmosféricas que se presentan en el uso de bombas y motores empleados en el lavado de áreas a ser remediadas.	Minimizar en un 5 % las emisiones atmosféricas que pueden resultar del uso de bombas.	Al Fin de cada proyecto	Grado de afectación al aire	Operaciones de Campo Cuando se inicien las operaciones (Actividad: Lavado con bombas)
Cumplir los requisitos legales ambientales	Dar cumplimiento y realizar el seguimiento en la identificación de aspectos ambientales y evaluación de impactos, resultantes de las labores operativas. Además de aplicar la normativa legal que rige nuestras actividades	Cada mes	Indice de cumplimiento	Mensual

## GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PROCESO:	GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD	CODIGO	GSS	RESPONSABLE	JEFE HSEQ
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2.4, 8.2.3	Requisitos ISO 14001	4.3.2, 4.4.5,4.4.7,4.5.1,4.5.2, 4.5.4	Requisitos OHSAS 18001	4.3.1,4.3.2,4.3.3, <b>4.4</b> <b>4.4.3</b> ,4.4.4,4.4.6,4.4.7 4.5.1, <b>4.5.2,4.5.3,4.5.4</b>
Propósito	Administrar los documentos del SIG en materia de Seguridad y Salud Ocupacional Planificación para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos Control operativo y preparación y respuesta ante emergencias Establecer y mantener procedimientos para el seguimiento y medición del desempeño en S&SO				
Políticas	El mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión con la mejora en la eficacia de los procesos, cumpliendo con las leyes que norman la Seguridad y Salud Ocupacional de nuestros colaboradores, visitantes y demás personas que permanezcan en nuestras instalaciones y lugar de operación				

CRITERIOS Y METODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS/ MANUALES	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PR-GSS-01 Identificación de peligros y evaluación de riesgos	Código del Trabajo	IT-GSS-01 Manejo de combustible	RE-GSS-01 Registro de Simulacro
PR-GSS-02 Identificación de requisitos legales, S&SO y cumplimiento legal			RE-GSS-03 Equipos de seguridad y emergencia
PR-GSS-03 Comunicaciones internas y externas campamento			RE-GSS-04 Registro de incidentes/accidentes
PR-GSS-04 Investigación de accidentes e incidentes	RE-GSS-05 Registro de Investigaciones y medidas correctivas		
PR-GSS-05 Seguimiento y Medición para Gestión de S&SO	Manual de transito y transporte terrestre		RE-GSS-06 Registro de monitoreo de agentes físicos, químicos y ergonómicos
MA-GSS-01 Manual de seguridad campamento	Manual para la formación de conductoresno profesionales (ANETA)		RE-GSS-09 Indicadores de riesgo
PL-GSS-01 Plan de emergencias y contingencias	Información de seguridad para pasajeros ( ICARO AIR)	IT-GSS-02 Entrega y uso correcto de equipo de protección personal (EPP)	RE-GSS-10 Entrega de Equipos de Protección
PL-GSS-02 Plan de emergencias y contingencias para transporte de residuos contaminados			RE-GSS-11 Análisis de trabajo seguro
PL-GSS-03 Plan de emergencia ante un incendio en campo			RE-GSS-13 Charlas diarias
PL-GSS-04 Plan de emergencia ante una inundación en campo		Reglamento de S&SO del IESS	IT-GSS-03 Orden y Limpieza en el área de trabajo
PL-GSS-05 Plan de emergencia oficina	Norma INEN sobre el uso de extintores portátiles, definiciones y clasificación		
PG-GSS-01 Programa Entrenamiento y Simulacros	Norma Técnica Ecuatoriana sobre productos químicos industriales peligrosos. Etiquetado e precaución	IT-GSS-04 Señalización en el área de trabajo	RE-GSS-16 Matriz de riesgos físico, químicos, mecanicos, biológicos, psicosociales y ergonomicos.
PG-GSS-02 Programa de exámenes médicos	Manual de procedimiento de seguridad en petroproducción	IT-GSS-05 Levantamiento de cargas	
PG-GSS-03 Programa de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional			
PG-GSS-04 Programa de Prevención de riesgos			

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES					SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Control de derrames	Análisis de Trabajo Seguro	Identificación de peligros	Evaluación de riesgos Establecer políticas, normas y procesos de S&SO aplicables a cada proceso operativo y oficina	Seguimiento y control de las actividades anteriores	Establecer los planes y procedimientos preventivos y correctivos para conseguir el cumplimiento de los objetivos de S&SO	Evaluación, medición y control de los procesos de S&SO	Registros de S&SO	Procesos Operativos
Limpieza de derrames	Análisis de Trabajo Seguro						Registro de Matriz de riesgos	Control de derrames Limpieza de derrames Tratamiento Bioremediación Oficina
	Acta de planificación de trabajo						Planes y Programas	Procesos Directivos Procesos Operativos Procesos de Soporte
Tratamiento y Bioremediación	Análisis de Trabajo Seguro						Indicadores del proceso de Gestión de S&SO	Control de gestión
	Acta de planificación de trabajo	Informe del proceso de Gestión de S&SO	Control de Gestión					

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACION	SOFTWARE
Jefe HSEQ	Computador	Útiles de Escritorio Muebles de Oficina	Teléfono Correo electrónico	MS Office

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Reducir los riesgos de seguridad y salud del personal a través de programas que minimicen los riesgos y eviten los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales.	Minimizar la ocurrencia de incidentes y accidentes en las labores operativas	Durante el proyecto en campo	Índice de ocurrencia	Mensual
	Minimizar la ocurrencia de incidentes y accidentes en la oficina en Quito	Cada mes		Mensual
Cumplir los requisitos legales de Seguridad y Salud Ocupacional	Dar cumplimiento y realizar el seguimiento en la identificación de peligros y evaluación de riesgos, resultantes de las labores operativas. Además de aplicar la normativa legal que rige nuestras actividades.	Cada mes	Índice de cumplimiento	En la oficina en Quito mensual
		Al fin del Proyecto		En el campamento en la Coca mensual

## MANTENIMIENTO

PROCESO:	MANTENIMIENTO	CODIGO	MAN	RESPONSABLE	JEFE DE SOPORTE
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2.4,6.3	Requisitos ISO 14001	4.4.5,4.4.6,4.4.7	Requisitos OHSAS 18001	4.4.5,4.4.6,4.4.7,4.5.4
Propósito	Establecer las directrices para que el desarrollo de las actividades de mantenimiento cumplan con las normas del SIG				
Políticas	Establecer el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PL-MAN-01 Plan de Mantenimiento de equipos	Catálogos de los equipos	IT-MAN-01 Prevención de impactos ambientales y de S&SO en mantenimiento	RE-MAN-01 Hoja de Vida de equipo RE-MAN-02 Hoja de vida de infraestructura RE-MAN-03 Hoja de Control de Equipos RE-MAN-05 Control de movimiento e inspección del vehículo RE-MAN-06 Reporte de visita y/o servicio técnico RE-MAN-07 Entrega de equipos

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES			SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES
Control de derrames	Requerimientos del área operativa	Se planifica los objetivos para mejorar el rendimiento de los equipos	Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y maquinaria	Coordinación con la Gerencia de Soporte y La Gerencia Financiera	Registros de mantenimiento	Mantenimiento
Limpieza de derrames					Equipos perfecto funcionamiento	Control de derrames
Tratamiento y bioremediación					Maquinaria perfecta funcionamiento	Limpieza de derrames
					Infraestructura perfecto estado	Tratamiento y Bioremediación
					Informe del Proceso de Mantenimiento	Control de gestión
					Indicador del proceso de Mantenimiento	Planificación Control de gestión

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	
Jefe de soporte	Computador	Útiles de Escritorio	Teléfono	MS Office
Mecánico		Muebles de Oficina	Correo electrónico	
Ayudante		Insumos	Radio	
		Herramienta menor		

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Prevenir cualquier tipo de mantenimiento correctivo en los equipos de la empresa	Cumplir el plan de mantenimiento en 100%	Al fin de cada proyecto	Índice de cumplimiento	Mensual

## ALMACENAMIENTO

PROCESO:	ALMACENAMIENTO	CODIGO	ALM	RESPONSABLE	JEFE DE SOPORTE
Requisitos ISO 9001	4.2.3,4.2.4,7.5.5	Requisitos ISO 14001	4.4.5,4.4.6,4.4.7,4.5.4	Requisitos OHSAS 18001	4.4.5,4.4.6, 4.4.7,4.5.4
Propósito	Establecer planes y procedimientos para que el área de almacenamiento se mantenga en optimas condiciones físicas y operativas				
Políticas	Que todos los bienes que ingresen deban estar correctamente controlados en su flujo				

CRITERIOS Y MÉTODOS			
PLANES/PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS EXTERNOS	INSTRUCTIVOS	REGISTROS
PL-ALM-01 Plan de Almacenamiento	MSDS de productos	NA	Kardex
			RE-ALM-01 Inventario de Bodega Costeado
			RE-ALM-03 Inventario de Bodega
			RE-ALM-04 Inventario de Equipos
			RE-ALM-05 Pedido de Materiales
			RE-ALM-06 Despacho de Materiales

PROCESO ANTERIOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	PROCESOS POSTERIORES	
Adquisiciones	Guia de Remisión	Verificación física de los bienes o productos	Elaboración de la lista de verificación y/o producto no conforme	Ubicación en bodega	Registro de los bienes o productos en el kardex	Control de flujo	Registros de almacenamiento	Almacenamiento
	Orden de compra						Inventario de bodega Lista de requisición Verificación de producto comprado y/o servicio contratado	Adquisiciones
	Materiales e insumos						Informe del proceso de Almacenamiento	Control de Gestión
						Indicador del proceso de almacenamiento	Planificación Control de gestión	

RECURSOS				
HUMANOS	EQUIPOS	MATERIALES	COMUNICACIÓN	SOFTWARE
Jefe de Soporte	Computador	Utiles de Escritorio	Teléfono / Fax	MS Office
Bodeguero			Correo electrónico	

OBJETIVO	META	PLAZO	INDICADOR	FRECUENCIA DE CONTROL
Evitar que los insumos y equipos almacenados lleuen a ser producto No Conforme	Mantener el % de producto no conforme en 0%	Al fin de cada proyecto	% de producto no conforme	Mensual

### **3.2.- ANÁLISIS EXTERNO**

El análisis externo consiste en considerar las fuerzas ambientales que ayudan o restringen la capacidad competitiva de las organizaciones; y, precisar las posibilidades de la Empresa, para enfrentarse a la competencia, estableciendo sus fortalezas y debilidades en el ámbito comercial.

Las fuerzas ambientales son de dos tipos: Macroeconómicas y micro ambientales.

#### **3.2.1.- INFLUENCIAS MACROAMBIENTALES**

Dentro de las influencias macroeconómicas las variables que afectan significativamente el comportamiento de la Empresa que no pueden ser controladas por la Gerencia y que representan un riesgo para la organización son las siguientes:

- Factor Político.
- Factor Económico.
- Factor Social.
- Factor Tecnológico.
- Factor Legal.

##### **3.2.1.1.- FACTOR POLÍTICO**

#### **REMEDIACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL**

La entidad estatal encargada de regular la actividad petrolera y preservar el equilibrio ecológico es PETROECUADOR, para ello ha creado una unidad específica cuya función consiste en prevenir y controlar la contaminación ambiental, así como evitar los efectos negativos en las poblaciones de ingerencia. A esto se suma las leyes y políticas dictadas por el gobierno central que obligan a las empresas estatales y privadas a tener más controles en su trabajo y evitar los derrames y si estos se suscitan a remediar los daños ocasionados por su trabajo e incluso a indemnizar a las personas y comunidades perjudicadas.

Esta actitud conciente por parte del Estado, es positiva para las empresas que ofrecemos servicios de control, limpieza y bioremediación de derrames petroleros, por que crean más posibilidades de trabajo.

### **LEYES COERCITIVAS E IMAGEN POLÍTICA NEGATIVA**

Estas mismas leyes y políticas son cada vez más exigentes y radicales con respecto a la calidad del trabajo y el respeto al medio ambiente, sus incumplimientos tienen causales penales a ello se suma el hecho de que las comunidades afectadas se aprovechan de esta situación para negociar, por así llamarlo, con las empresas proveedoras del servicio a fin de obtener más réditos de los que ya les han sido reconocidos por las empresas causantes de la afectación.

Otro factor negativo es que el gobierno actual ha satanizado a todas las empresas privadas de servicios petroleros, tildándolas de corruptas, esto obviamente por la serie de irregularidades que se han venido presentando en trabajos de control limpieza y remediación, por lo que decidió mediante comunicación interna darle estos trabajos a una de sus empresas PEPDA.

Sin embargo esta decisión no ha sido la más acertada, puesto que el trabajo que ha esta empresa ha venido realizando no ha sido el mejor. Por ejemplo las empresas privadas tenemos tres meses para terminar con las ordenes de trabajo emitidas por PETROPRODUCCIÓN, el PEPDA para realizar estas mismas órdenes se lleva el doble del tiempo e incluso en este tiempo no ha podido controlar los derrames, con el subsecuente aumento de contaminación.

#### **3.2.1.2.- FACTOR ECONÓMICO**

##### **PRODUCCIÓN PETROLERA**

La producción petrolera es uno de los ejes de la economía en Ecuador, representa cerca del 40% de las ganancias de exportación y 33% del rédito del



gobierno; sin embargo y a pesar de que este mercado es importantísimo para la economía, el gobierno tiene un gran conflicto porque su extracción ocasiona severas contaminaciones ambientales (suelos, ríos, lagos), con los subsecuentes efectos a la organización económica y social de las poblaciones asentadas en las zonas de extracción.

Por ejemplo, una tubería grande de aproximadamente 300 millas, que transporta petróleo, ha derramado 614,000 barriles de petróleo desde 1972; Petroecuador a través de la filial Petroproducción, se la ha presentado una serie de derrames de crudo en las líneas de flujo, pozos, estaciones de producción y piscinas. Por lo expuesto podemos asegurar que la actividad hidrocarburífera ha generado una gran cantidad de pasivos ambientales y para conocer exactamente las áreas afectadas y el costo de su remediación, el Estado decidió contar con un mapa a fin determinar la extensión y ubicación de las áreas afectadas, el costo de su remediación y la fecha del derrame.

A la par se realizaron reformas a la Ley Orgánica de Responsabilidad, Estabilización y Transparencia Fiscal (LOREYTF), el 27 de Julio de 2005, asumiendo el Estado el compromiso de reasignar los recursos provenientes de los excedentes del crudo pesado a fin de destinar el 5% de la Cuenta Especial a la Reactivación Productiva y Social y del Desarrollo Científico y Tecnológico y de la Estabilización Fiscal (CEREPS) al Ministerio del Ambiente. Este dinero debe ser destinado a desarrollar planes de reparación ambiental y social en las zonas que han sido afectadas por las actividades hidrocarburíferas y mineras desarrolladas por el Estado que hayan generado pasivos ambientales legalmente exigibles.

Como podemos concluir la capacidad de Petroproducción, su principal cliente, para contratar trabajos de control, limpieza y remediación de zonas afectadas por derrames, depende del presupuesto anual de operaciones que se le asigne.

## **PRESUPUESTO ESTATAL**

El servicio que presta Brontho del Ecuador a Petroproducción se ejecuta mediante órdenes de trabajo emitidas por la Unidad Usuaria, que en este caso corresponde a la Superintendencia del Distrito Amazónico.

**TABLA 3.1. PRESUPUESTO DE PETROPRODUCCION PARA BIOREMEDIACION**

<b>PRESUPUESTO BIOREMEDIACIÓN</b>	
<b>PERÍODO</b>	<b>MILLONES USD \$</b>
01/06/2002 a 31/08/2004	24.761.733
01/01/2006 A 31/12/2006	19.619.534
01/01/2007 A 31/12/2007	111.700.000
01/01/2008 A 31/12/2008	279.000.000

Fuente: Presupuesto Petroproducción

Por lo expuesto podemos observar que el presupuesto para el 2008 prácticamente duplica al del 2007, es decir existe el suficiente dinero para remediar las zonas contaminadas, las empresas van a tener mas trabajo.

### **3.2.1.3.- FACTOR SOCIAL**

#### **DESTRUCCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

El impacto social que produce la actividad hidrocarbúrfera es realmente importante y data desde el año 1937 en el que empezó el proceso de extracción del petróleo en la amazonía ecuatoriana. Los espacios amazónicos utilizados para esta actividad son de casi tres millones de hectáreas.

A Petroproducción, se la ha presentado una serie de derrames de crudo que han afectado áreas muy sensibles y en más de una vez han originado confrontación entre los ciudadanos, organizaciones de campesinos e indígenas, juntas parroquiales, gobiernos seccionales y la empresa estatal de petróleos.

El mayor impacto social que produce esta actividad es al ambiente, al aire, ríos, flora y fauna. La región amazónica ecuatoriana ha sido considerada como un lugar exótico, puesto que tiene animales y vegetales únicos, por lo tanto su destrucción determina daños en el ambiente y el ecosistema.

Al ser la explotación de hidrocarburos una actividad cada vez más importante, avizora que su impacto ambiental puede aumentar considerablemente, por lo tanto el Estado tiene como objetivo remediar los daños ocasionados y controlar esta actividad al punto de no permitir que la tierra amazónica sea depredada y envenenada, que los ríos amazónicos no se conviertan en corrientes que llevan cargamentos de basura química, que los bosques permanezcan y que los animales y seres humanos no emigren a lugares menos inhabitados, o en su defecto, desaparezcan de manera lenta e irreversible. El Estado debe ser el principal garante del derecho a vivir en un ambiente libre de contaminación.

#### **3.2.1.4.- FACTOR TECNOLÓGICO.**

Los directivos de la Empresa están concientes de que la tecnología adquiere cada día mayor importancia sobre todo en el área hidrocarburífera. El contar con tecnología de punta, productos con mayor rendimiento, procedimientos adecuados, y personal altamente capacitado permite ser más eficientes, acorta los tiempos de trabajo y produce menor impacto ambiental.

#### **3.2.1.5.- FACTOR LEGAL**

Brontho del Ecuador está sujeta al cumplimiento de las leyes y regulaciones constituidas para su actividad económica. Una de las principales es el contar con la certificación en el Sistema Integrado de Gestión, que le obliga a cumplir con todas las leyes con respecto a Seguridad y Salud Ocupacional y Medioambiente; y, con los procedimientos establecidos para su funcionamiento, mismos que están dirigidos a satisfacer al cliente, a dar seguridad y salud a sus trabajadores y a respetar el medio ambiente.

Para poder trabajar en el área petrolera la empresa debe contar con permiso de funcionamiento ambiental otorgado por el Municipio de la Provincia de Orellana; contar con la certificación en el Sistema Integrado de Gestión extendido por certificadoras autorizadas en el país; y, contar con la Lista Pública de Precios calificada por el CAD.

A más de las obligaciones arriba mencionadas existen otras; y, son las siguientes:

En Materia Tributaria está obligada a presentar su declaración y pago del IVA dentro de los plazos determinados por el SRI, situación similar con el pago del impuesto a la renta, esto es el 25% sobre su base imponible. A más de ello debe realizar cada vez que facture a Petroproducción un pago de impuestos a la amazonía correspondientes al 5%.

En Materia Laboral la Empresa debe cumplir a cabalidad con lo dispuesto por el Código de Trabajo y el IESS, pagando cumplidamente en los plazos acordados todos los beneficios de Ley que les corresponden a los empleados. A más de ello las empresas petroleras tienen un tratamiento especial con sus empleados en lo que corresponde a salud y remuneración.

Los requerimientos legales necesarios para prestar servicios de control, limpieza y bioremediación que exige el cliente, son difíciles de obtener, no por las capacidades de la empresa sino por el tiempo que requiere, este varía entre dos y tres años. De todas maneras esto es un factor limitante para dar paso a una nueva competencia. No todas las empresas están dispuestas a invertir tiempo y dinero en un mercado, que a pesar de ser rentable es muy riesgoso e incierto.

### **3.2.2.- INFLUENCIAS MICROAMBIENTALES**

#### **3.2.2.1.- CLIENTES**

El principal cliente de BRONTHO DEL ECUADOR es PETROPRODUCCIÓN, en razón de que es la única empresa estatal que realiza trabajos de exploración y

explotación de hidrocarburos, hasta el momento se ha realizado dos trabajos con esta entidad.

Existen también las otras filiales de PETROECUADOR que realizan actividades hidrocarburíferas, pero de otro tipo, aquí el riesgo de derrame es mínimo, lo que si existe son trabajos de bioremediación, pero en menor porcentaje a los de PETROPRODUCCIÓN. La empresa ha participado en las licitaciones que ha sido invitada, pero hasta el momento no ha recibido ninguna adjudicación.

Otros clientes son las empresas petroleras privadas, con quienes nos hemos calificado como proveedores. Nuestro limitante en este caso ha sido el no tener experiencia, por ser nuevos en el mercado, una vez que podamos demostrar nuestro expertise en trabajos ejecutados tendremos más posibilidad de competir en este nicho de mercado.

La modalidad para que PETROPRODUCCIÓN asigne un trabajo a las empresas prestadoras de servicios, es mediante órdenes de trabajo, estas son otorgadas por la Unidad de Gestión Ambiental, a las empresas calificadas y en función de la Lista Pública de Precios calificada en el CAD.

Cada empresa previa a presentar sus servicios, debe negociar con el CAD su Lista de Precios para los ítems de control, limpieza y bioremediación, los precios así negociados tiene un tiempo de vigencia de dos años.

Para el caso de Brontho del Ecuador, sus precios vigentes son los más baratos con respecto al resto de empresas calificadas; sin embargo existen tres empresas que ya se les caducó la vigencia de la lista de precios y al momento están negociando, obviamente a precios inferiores a los de Brontho.

Si bien es cierto el contar con un precio menor es una fortaleza, esto no significa que PETROPRODUCCIÓN no analiza otros factores tales como certificaciones ISO, resultados de trabajos anteriores tanto en tiempo como en personal calificado y procedimientos aplicados.

### **3.2.2.2.- PROVEEDORES**

Existe una base de datos para seleccionar y calificar a los proveedores, con el objetivo de vincularlos en las estrategias del negocio, en la satisfacción del cliente y con nuestra política de gestión. No debemos perder de vista que el accionar de los proveedores incide en las actividades internas de la Empresa. Contamos con dos tipos de proveedores:

#### **LOS DE BIENES:**

##### **Materia Prima:**

- ✓ Arcoil
- ✓ Plastigomez
- ✓ Balsamor

##### **Suministros de Oficina:**

- ✓ Oficenter
- ✓ Comercial Kywy

#### **LOS DE SERVICIOS**

- ✓ Server Comp.
- ✓ Icinerox
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Normalización

:

### **3.2.2.3 COMPETENCIA**

Pese a que la empresa tiene 10 meses en el mercado, ha obtenido dos órdenes de trabajo por parte de nuestro principal cliente PETROPRODUCCIÓN, diríamos entonces que su participación en el mercado si es significativa, aunque si comparamos con las empresas que son competencia el impacto ocasionado es mínimo.

Las empresas que brindan a PETROPRODUCCION este servicio son:

- ✓ Ecuavital
- ✓ Bioambiental

- ✓ Gogemimpa
- ✓ Corena
- ✓ Garner
- ✓ TPI

Las empresas que mayor número de órdenes de trabajo han recibido este último año son: Ecuavital y Corena.

Ecuavital actualmente tiene problemas serios con la Comisión Anticorrupción, se le está acusando de haber sobrepreciado una orden de trabajo, en la misma situación está Ecuavital y PTI. Garner no pudo responder ante una orden de trabajo y es de conocimiento público que tiene serios problemas financieros; Gogemimpa y Corena tienen sus listas públicas de precios vencidas, tienen que volver a negociarlas, esto es positivo, por que mientras dure la negociación están fuera de competencia, pero también es negativo por que con seguridad la nueva negociación será con precios más bajos que los que tiene actualmente Brontho del Ecuador.

Bioambiental es nuestra única competencia al momento y considero que estamos posicionadas en el mercado en igualdad de condiciones.

#### **3.2.2.4 PRECIOS**

Como la Empresa ha determinado su mercado objetivo a PETROPRODUCCION, la cual se la cataloga como demanda primaria utiliza la estrategia de liderazgo en costos, que es un conjunto de acciones integradas, diseñadas para prestar el servicio a un costo menor al de la competencia y con características aceptadas por los clientes.

Si bien es cierto que la Empresa es nueva, en los 10 meses de incursión ha logrado obtener dos órdenes de trabajo que si son representativas, se espera conseguir nuevas órdenes o ganar licitaciones mediante alianzas estratégicas.

**TABLA 3.2. PRECIOS UNITARIOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE CONTROL, LIMPIEZA Y BIOREMEDIACION CALIFICADAS EN PETROPRODUCCIÓN.**

DESCRIPCION DE RUBROS	UNIDAD	PRECIOS UNITARIOS DE LAS LISTAS DE PRECIOS VIGENTES Y PROPUESTA DE CORENA S.A.				COSTO MAS BAJO PARA CADA RUBRO				VARIACIONES FRENTE A PRECIOS MAS BAJOS DE LAS LISTAS DE PRECIOS VIGENTES			
		CORENA S.A. (2a. Propuesta)	PECS (ECONTRA S.A.)	BIOAMBIENTAL S.A.	BRONTHO SKAY DEL ECUADOR S.A.	MICRO BAC INTERNACIONAL INC.	Valor	Empresa	CORENA S.A. (2a. Propuesta)	PECS (ECONTRA S.A.)	BIOAMBIENTAL S.A.	BRONTHO SKAY DEL ECUADOR S.A.	MICRO BAC INTERNACIONAL INC.
		17-Oct-2007	06-Jun-2008	06-Jul-2008	20-Sep-2009	13-Sep-2009	Valor	Empresa	17-Oct-2007	06-Jun-2008	06-Jul-2008	20-Sep-2009	13-Sep-2009
<b>LIMPIEZA DE CRUDO EN SUELOS SIN VEGETACION</b>													
De 0 a 20 cm	M2	13,70	12,87	13,72	12,63	12,79	BRONTHO	11,7%	5,7%				
De 21 a 40 cm	M2			13,99	12,27								2,9%
De 41 a 60 cm	M2			14,59	12,27								0,0%
De 20 a 60 cm	M2												0,0%
<b>LIMPIEZA DE CRUDO EN SUELOS CON VEGETACION</b>													
De 0 a 20 cm.	M2	14,65	13,88	14,89	13,29	13,84	BRONTHO	10,2%	5,2%				0,0%
De 21 a 40 cm.	M2			15,23	14,09								0,0%
De 41 a 60 cm.	M2	15,34	14,88	16,26	14,28	14,86	BRONTHO	8,9%	6,3%				4,0%
De 20 a 80 cm.	M2			18,30	14,42								2,3%
De 0 a 20 cm.	M2	16,99	15,97	18,75	14,18	15,16	BRONTHO	19,8%	12,6%				0,0%
De 21 a 40 cm.	M2			18,27	14,37								1,3%
De 41 a 60 cm.	M2			21,28	14,86								3,4%
De 20 a 80 cm.	M2												0,0%
<b>LIMPIEZA DE CRUDO EN RIVERAS DE RIOS, LAGUNAS Y ZONAS INUNDABLES</b>													
LAGUNAS	M2	12,70	17,09	15,60	12,81	15,41	BRONTHO	0,7%					0,0%
RIOS	M2	12,30	19,00	16,15	12,10	15,88	BRONTHO	1,7%					0,0%
ZONAS INUNDABLES Y PANTANOSAS	M2	15,70	19,48	16,31	14,99	18,18	BRONTHO	4,7%					0,0%
<b>RECUPERACION DE CRUDO EN CUERPOS DE AGUA (RIOS, LAGUNAS Y ZONAS PANTANOSAS)</b>													
BSW 0% al 20%	Bls	18,00	18,90		17,62	16,82	MICRO BAC	7,0%	0,5%				4,8%
BSW 0% al 50%	Bls			22,76									0,0%
BSW 0% al 10%	Bls			20,98									0,0%
BSW 11% al 20%	Bls			21,27									0,0%
BSW 21% al 50%	Bls												0,0%
BSW 0% al 20%	Bls	19,00	18,00		17,62	17,45	MICRO BAC	8,9%	3,2%				1,0%
BSW 0% al 50%	Bls			19,49									0,0%
BSW 0% al 10%	Bls			19,73									0,0%
BSW 11% al 20%	Bls			20,67									0,0%
BSW 21% al 50%	Bls												0,0%
BSW 0% al 20%	Bls	20,00	18,91		18,62	18,34	MICRO BAC	9,1%	3,1%				1,5%
BSW 0% al 50%	Bls			18,63									0,0%
BSW 0% al 10%	Bls			18,47									0,7%
BSW 11% al 20%	Bls			18,79									2,5%
BSW 21% al 50%	Bls			19,19									4,8%
<b>REMEDIACION DE SUELOS CONTAMINADOS CON HIDROCARBUROS</b>													
Entre 1000 y 3000 ppm	M3	29,50	32,84	34,03	28,97	40,37	BRONTHO	1,8%	13,4%				0,0%
Entre 3000 y 5000 ppm	M3												17,5%
Mayor a 5000 ppm	M3												39,4%

Elaborado: Amilkar Salazar

Fuente: Archivo Bioambiental



## CAPITULO IV

### 4.- AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 4.1.- GENERALIDADES

##### 4.1.1.- CONCEPTOS

**CALIDAD.-** Según Wikipedia, el concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

La palabra **calidad** tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades

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

1. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos)
2. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten; y.
3. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad

**AUDITORÍA DE GESTIÓN.-** Para Joaquín Rodríguez Valencia Auditoria de Gestión, es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso. Por otra parte los conceptos de Eficacia, Eficiencia y Economía están indisolublemente asociados a esta clase de auditoria.

El Consejo Técnico de la Contaduría Pública en su pronunciamiento No. 7 presenta la siguiente definición de auditoria de Gestión: Es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.-** La norma internacional 8402, aprobada como norma Europea define a Auditoria de Calidad como un “examen metódico e independiente, que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se llevan a cabo de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos”

A mi criterio la auditoria de Gestión de la Calidad es un proceso sistemático por medio del cual se determina el cumplimiento de las disposiciones de norma de calidad 9001:2000 en los procesos que conforman una organización.

#### **4.1.2.- OBJETIVOS**

Uno de los objetivos de este tipo de auditorias es: Poner de manifiesto la existencia de un correcto sistema de calidad documentado; de que dicho sistema es conocido por toda la organización y por partes interesadas; y, que además, éste se cumple.

Las auditorias de Calidad también permiten evaluar si las actividades indicadas en los procedimientos administrativos y operativos cumplen con los lineamientos

establecidos, si se implantan de forma efectiva; y, si permiten alcanzar los objetivos de la organización.

Con ellas se logra determinar el avance de los procesos y el cumplimiento de sus expectativas con respecto a las condiciones reales; esto permite determinar la efectividad del sistema de calidad.

Otro de los objetivos de la auditoria de Calidad es el mejoramiento continuo, la determinación de desviaciones en el sistema y sus procedimientos permite a las organizaciones realizar los correctivos respectivos, analizar las causas y verificar que éstos sean efectivos.

Las auditorias de calidad proporcionan a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos lo cual va a permitir a la dirección tomar decisiones basándose en hechos y no en hipótesis.

#### **4.1.3.- CLASIFICACIÓN**

Tenemos tres tipos de auditorias:

- ❖ De Primera Parte;
- ❖ De Segunda Parte; y,
- ❖ auditoria de Tercera Parte

#### **AUDITORÍA DE PRIMERA PARTE**

De acuerdo a la ISO 19011:2002, la Auditoria de Primera Parte, “se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la Dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que audita”.

Este tipo de auditoría corresponde a una auditoria interna, realizada en el seno de la propia empresa, cuyo propósito es auto diagnosticar el sistema de calidad, y

comprobar su efectividad para conseguir que el producto o servicio cumpla los requisitos exigibles.

Dentro de las auditorías de primera parte, podemos distinguir dos tipos básicos:

**a) Auditorías del Sistema.**- corresponden a comprobaciones sobre el propio Sistema de Calidad, incidiendo sobre el establecimiento e implantación del mismo, tratan no solo de poner de manifiesto la existencia de un correcto sistema de calidad documentado, sino también de que éste es conocido por toda la organización; y, que además, se cumple.

Este tipo de auditorias, audita la política de calidad, la organización en sí; al sistema de documentación; y, a los procesos.

**b) Auditorías del Producto.**- corresponden a la comprobación de que los productos o servicios se ajustan a los requerimientos exigidos, incidiendo en la efectividad del sistema para conseguirlo.

Las auditorias del producto tienen como fin comprobar que los productos están en conformidad con la documentación técnica (planos, especificaciones, normas, disposiciones legales, etc.), por lo que aparte de la propia documentación técnica requerida, se necesitan los medios de medida y ensayo necesarios para comprobar los productos. En realidad se trata de asignar al producto una Nota de Calidad en concordancia con el grado de conformidad con las especificaciones.

Las auditorías del Producto pueden comprender dos aspectos: La medida de la evolución de la Calidad del Producto; y, la valoración de la Calidad del Producto.

En ambos casos lo que se persigue es corregir las deficiencias mediante el establecimiento de acciones correctivas. A través de ellas se trata de obtener información objetiva sobre el funcionamiento del sistema y su efectividad para conseguir un producto de calidad.

## **AUDITORÍA DE SEGUNDA PARTE**

De acuerdo a la ISO 19011:2002, “las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre”.

Generalmente el objetivo de este tipo de auditorías es para homologar como proveedores, o someter a inspecciones periódicas.

### **AUDITORÍA DE TERCERA PARTE**

De acuerdo a la ISO 19011:2002, “las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo a los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001”.

El objetivo de estas auditorías es la homologación o certificación del producto, servicio o sistema, realizada por organismos competentes (Ministerio de Industria o AENOR), como puede ser la certificación de cumplimiento de la propia norma ISO 9001.

Las auditorías de segunda y tercera parte, son auditorías externas.

#### **4.1.4.- IMPORTANCIA**

Cualquier forma de Auditoría de Calidad debe dar como resultado el beneficio de acceder a un proceso de mejora permanente; y, la seguridad de contar con un Sistema de Calidad eficaz, este aseguramiento lo realiza basada en la prevención, más que en la detección de problemas, por ello se debe dar mayor importancia a: Detectar pronto el problema; conocer su profundidad; y, descubrir la causa principal del mismo.

Sí la gerencia tiene plena identificación con la auditoría de la calidad, sabe que con ella puede establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros requerimientos de calidad.

La Norma ISO 9001 establece como elemento básico de control de la implantación del sistema de la calidad, la ejecución de auditorías internas de la calidad.

La auditoría interna de calidad nos permite hacer una evaluación de cómo la gerencia está utilizando sus recursos, sus procesos de fabricación, cómo se ha interpretado los requerimientos de los clientes con respecto a las satisfacciones de sus necesidades, cómo la gerencia de mercadeo lo interpreta y presenta estas inquietudes a producción. El auditor después de adentrarse y determinar donde están las debilidades de la organización con respecto a calidad y productividad; y, de tener un previo diagnóstico, procede a establecer un plan de acción que favorezca el logro de una calidad altamente competitiva; a más de ello proporcionan información sobre el grado de eficacia alcanzado por el sistema de calidad, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En resumen la finalidad de la auditoría interna de calidad es detectar no conformidades existentes en la aplicación efectiva del sistema, al no corresponder las actividades que se realizan con los procedimientos que las describen; las no conformidades encontradas dan lugar a acciones correctivas que las remedian. La eficacia de las acciones correctivas tomadas debe ser verificada, con la finalidad de que sirvan como elemento de juicio para la revisión periódica del sistema de la calidad; y, para conseguir la mejora continua.

Por lo antes dicho el que las organizaciones cuenten con un programa sistematizado y ordenado para ejecutar Auditorías Internas constituye una herramienta gerencial muy útil; y, el principal elemento para que ésta lleve adelante evaluaciones de la efectividad del Sistema de Calidad, lo que a su vez le permitirá conocer a detalle los problemas y además ejercer un mejor control sobre el sistema.

#### **4.1.5.- ELEMENTOS PARA LA CONDUCCIÓN EFECTIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Los elementos que aseguran que una auditoria opere efectivamente y cumpla con los objetivos son los siguientes:

- a) **Soporte Gerencial.-** Está dado las políticas y procedimientos establecidas con respecto a la independencia de las organizaciones de auditoria y su autoridad; así como a su compromiso con los programas de auditoria.
- b) **Calificación de Auditores.-** Debe contar con el personal suficiente, recursos, capacitación y facilidades para implantar el programa de auditoria.
- c) **Independencia de Funciones de Auditoría/Auditores-Auditado.-** Los responsables de los programas de auditoria deben tener la debida delegación de autoridad y responsabilidad; y, ser independientes con respecto al área que van a auditar.
- d) **Planeación y Enfoque Sistemático.-** El programa de auditoria debe ser planeado y tener un enfoque sistemático.
- e) **Identificación y Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.-** El equipo auditor debe conocer como esta implantado el sistema de gestión.
- f) **Conocimiento del Procedimiento de Auditoría.-** Se debe documentar y definir las normas que se van aplicar en la auditoria; y, especificar la metodología a desarrollar.
- g) **Acceso Oportuno a Instalaciones, Personal, Materiales, Equipos y Documentos.-** El equipo auditor debe poder acceder a todo lo arriba mencionado en el momento que lo requiera durante la planeación y ejecución de la auditoria.
- h) **Acceso a Todos los Niveles Organizacionales.-** el equipo auditor debe poder acceder a los niveles gerenciales de la empresa que tienen responsabilidad y autoridad sobre los procesos, con la finalidad de asegurar una efectiva implantación de acciones correctivas.

#### **4.2.- FASES DE LA AUDITORÍA**

Las fases de una auditoria de calidad son cuatro:

- ❖ Planeación y programación de la auditoria
- ❖ Ejecución de la auditoria

- ❖ Informe; y,
- ❖ Seguimiento de la auditoría.

#### **4.2.1.- PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN**

La planeación de una auditoría requiere primeramente determinar los procesos a ser auditados, los requisitos básicos contra los cuales ésta se va realizar; y, la frecuencia con que se van a ejecutar. Esto implica tener pleno conocimiento de los procesos a auditar determinar los recursos económicos, humanos; de materiales y equipo que se requieren para su realización.

Las actividades que se deben realizar en la Planeación y Programación de las auditorías son las siguientes:

- ❖ Definición de su objetivo y alcance
- ❖ Designación del equipo auditor.
- ❖ Contacto inicial con el auditado.
- ❖ Revisión documental.
- ❖ Visita previa.
- ❖ Elaboración del programa.
- ❖ Revisión y confirmación del programa por el auditado.
- ❖ Reunión de aleccionamiento con el equipo auditor.
- ❖ Preparación de listas de verificación

##### **4.2.1.1.- PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**CONCEPTO.-** Según la norma Internacional ISO 19011:2002 un Programa de Auditoría es un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

El número de auditorías variará de acuerdo al tamaño, naturaleza y complejidad de la organización a ser auditada. Los objetivos pueden ser diversos y pueden incluir auditorías combinadas o conjuntas.



Las empresas pueden tener varios programas de auditoria, éstos deben incluir todas las actividades requeridas para planificar y organizar el tipo y número de auditorias; y, los recursos para ejecutarlas de forma eficiente y eficaz y dentro del tiempo establecido.

La persona o personas responsables de ejecutarlo deben contar con la debida autoridad otorgada por la Gerencia; y, deben establecerlo, implementarlo, realizar el seguimiento, revisar y mejorar el Programa; identificar los recursos requeridos; y, asegurarse que se proporcionen.

#### **4.2.1.1.1.- ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

El programa de auditoría se establece una vez que se define lo siguiente:

- ❖ Objetivos y alcance;
- ❖ Responsabilidades;
- ❖ Recursos; y,
- ❖ Procedimientos

**Objetivos y Alcance.-** Antes de comenzar una auditoria hay que establecer que desea lograrse con ella, esto corresponde al objetivo. Cuando los objetivos perseguidos son concretos, se establecerá el tipo de auditoría más adecuado (auditoria de sistema, productos o proceso), además de su campo y profundidad.

Los objetivos pueden basarse en lo siguiente: Prioridades gerenciales; propósitos comerciales; requisitos del sistema, legales, del cliente; necesidades de evaluar a proveedores o ser evaluados por partes interesadas; y, riesgos de la organización.

El alcance puede abarcar a todo el sistema de gestión de la calidad o limitarse a algunos procedimientos y apartados de la norma de calidad aplicada para la implantación del sistema; así como a la información relativa a documentación

legal y administrativa de la empresa tales como ubicación física; actividades organizacionales; y, forma de realizar los informes.

### **EJEMPLOS:**

**OBJETIVO.-** Llevar a cabo la evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos; con el objeto de verificar la eficiencia de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización

**ALCANCE.-** Aplica a todas las dependencias y procesos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización. Se desarrolla a partir de la preparación del Programa de Auditorías, por parte del Representante de la Dirección y culmina con la comunicación de resultados a la alta dirección.

**Responsabilidades y Recursos.-** La persona o personas designadas como responsables del programa de auditoría deben tener conocimientos generales de los principios de auditoría, de la competencia del auditor; y, de la aplicación de técnicas de auditoría; a más de ello contar con habilidades para auditar y conocimientos técnicos de los procesos a auditar.

Los responsables establecerán los objetivos y amplitud del programa; las responsabilidades y procedimientos; asegurarán su implantación, manutención de registros; y, recursos; y, realizarán el seguimiento, revisión y mejoramiento del programa.

Con respecto a los recursos para el programa de auditoría es necesario identificar los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría; y, los procesos requeridos para alcanzar; mantener; y, mejorar la competencia de los auditores; los recursos técnicos; humanos y de tiempo.

**Procedimientos.-** Se deben establecer procedimientos para: Planificar y elaborar el calendario de auditorias; aseguramiento de la competencia del personal que conforma el equipo auditor; asignación de funciones y responsabilidades del equipo auditor; realización y seguimiento de la auditoria; conservación de registros del programa de auditoría; y, comunicación de resultados de auditoria a la Gerencia.

RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCION
Representante por la Dirección	Sistema de Gestión de Calidad	Prepara en original y copia el Programa de Auditorias Internas de Calidad, mediante Formato XXXX
Comité de Coordinación de Calidad	Sistema de Gestión de Calidad	Revisa y aprueba Programa de Auditorias Internas de Calidad y entrega al Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional documento original, dejando constancia en el Acta de la reunión y copia del Programa.
Equipo Auditor	Sistema de Gestión de Calidad	Realiza la revisión preliminar de los documentos relacionados con el (los) proceso(s) objeto de auditoria, según los criterios definidos; solicita información pertinente al Sistema como manuales de Calidad, procedimientos, funciones, entre otros, y elabora el Plan de auditoria Interna de Calidad, mediante Formato XXXXX.
Auditor Líder	Sistema de Gestión de Calidad	Envía a los responsables de los procesos el Plan de auditoria, para su revisión. En caso de algún inconveniente con los horarios y fechas de la auditoria se ajusta el plan. En original.
Equipo Auditor	Sistema de Gestión de Calidad	Prepara papeles de trabajo y listas de chequeo (criterios de auditoria), mediante Formato XXXX
Equipo Auditor y Responsables de los Procesos	Sistema de Gestión de Calidad	Realizan la Reunión de Apertura y dejan registro mediante Formato de Acta XXX, original para Representante por la dirección y copia para el responsable del proceso objeto de auditoria.
Equipo Auditor	Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ejecuta el trabajo de campo de recopilación y verificación de información en el sitio de labores del auditado.</li> <li>○ Realiza entrevistas (lista de chequeo), FORMATO XXX.</li> <li>○ Recopila mediante muestreo apropiado y verifica la información</li> <li>○ Evalúa las evidencias frente a los criterios de auditoria</li> <li>○ Determina los hallazgos de auditoria</li> <li>○ Revisa con el equipo auditor los hallazgos (reuniones intermedias) y</li> <li>○ Prepara conclusiones de la auditoria</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El tiempo de conservación de los papeles de trabajo es decisión del equipo auditor.</p>
Auditor Líder y Equipo Auditor	Sistema de Gestión de Calidad	Prepara Informe de auditoria mediante formato XXXX original para el responsable del proceso y copia al Representante por la dirección.

Auditor Líder, Equipo Auditor y Responsable de los Procesos	Sistema de Gestión de Calidad	Realizan socialización del Informe de Auditoría mediante reunión de cierre.  Realizan la Reunión de Cierre y dejan registro mediante Formato de Acta XXXX, original para Representante por la dirección y copia para el responsable del proceso objeto de auditoría.
Auditor Líder y Equipo Auditor	Sistema de Gestión de Calidad	Preparan y distribuyen el Informe Final de auditoría, elaborando original para el responsable del proceso objeto de auditoría y copia para el Representante por la Dirección.
Jefe	Desarrollo Institucional	Aplica la Evaluación de Desempeño a los integrantes del Equipo Auditor, mediante Formato XXXX. Ver procedimiento.
Responsable del Proceso	Sistema de Gestión de Calidad	Prepara y presenta Plan de Mejoramiento al Representante por la Dirección mediante Formato XXX de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.
Representante por la Dirección	Sistema de Gestión de Calidad	Designa el auditor responsable de revisar y efectuar el seguimiento al Plan de Mejoramiento.
Auditor Responsable	Sistema de Gestión de Calidad	Evalúa y verifica el desarrollo y cumplimiento de las acciones y objetivos propuestos en el Plan de Mejoramiento. Prepara y remite Informe de Seguimiento al Representante por la Dirección, identificando las oportunidades de mejora.

**Fuente: Auditoría de Calidad Universidad de Monterrey**

#### **4.2.1.1.2.- IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Trata lo siguiente:

- ❖ Elaboración del Calendario de Auditorías;
- ❖ Evaluación de Auditores;
- ❖ Selección del Equipo Auditor;
- ❖ Conducción de Actividades de auditoría; y,
- ❖ Conservación de Registros.

**Elaboración del Calendario de Auditorías.-** En este se plasma las fechas en las que se van a realizar las auditorías de calidad y es realizado por la persona encargada del SGC; y, debe ser aprobado por la Gerencia.

Las auditorías deben ser planificadas por lo menos una vez al año y las fechas pueden ser revisadas y cambiadas cuando el sistema lo requiera. Se debe tomar en cuenta que las auditorías pueden ser a todo el Sistema de Gestión de la Calidad o a partes del mismo.

**EJEMPLO:**

AUDITADO	Auditado Responsable	Amplitud	Fechas de la auditoria	Auditor Responsable	Miembros del Equipo.
COMPRAS	C. Sierra	Documentos	Junio 1-3	J. García	C. Laguna
LABORATORIO	R. Pérez	Todas las Actividades	Julio 8 -10	R. Flores	M. Silva
MANTENIMIENTO	O. Mora	Todas las Actividades	Julio 4-6	F. Gómez	N. Núñez

Elaborado por: **Mónica Salazar**

**Evaluación de Auditores.-** el que los resultados de una auditoria tenga fiabilidad y confianza, depende de la competencia de los auditores que la ejecutaron. Por lo tanto es necesario evaluar sus competencias, estas corresponden a: Conocimientos y habilidades específicas de calidad y genéricos; educación; experiencia laboral y de auditorias; formación como auditor: y. Atributos personales (ético; mentalidad abierta; diplomático; observador; perceptivo; versátil; persistente; decidido y seguro de si mismo.

**EJEMPLO:**

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:

**E** = Excelente, **B** = Bueno, **R** = Regular y **D** = Deficiente.

3. EVALUACIÓN DEL AUDITOR:				
ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoria.				
2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.				
3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoria.				
4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.				

5. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.				
6. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.				
7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.				
8. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.				

**Fuente: Procedimiento Auditoría Interna, Empresa Coredrill**

**Selección del Equipo Auditor.-** La organización responsable de la auditoría debe seleccionar y asignar auditores calificados y nombrar a un líder de equipo. Es necesario que el auditor sea independiente de cualquier responsabilidad directa de las actividades del área a ser auditada.

El equipo puede estar conformado por una o más personas, el número de miembros dependerá del alcance y profundidad de la auditoría.

**Conservación de Registros.-** Los registros que genere el programa de auditoría deben conservarse con la finalidad de demostrar su implementación; los registros que se deben generar son de tres tipos:

- 1.- Registros relacionados con auditorías individuales.- Planes de auditoría; e, Informes de: auditoría; No conformidades; Acciones correctivas y preventivas; y, Seguimiento de la auditoría (si es aplicable)
- 2.- Resultados de la Revisión del Programa de auditoría;
- 3.- Registros relacionados con el personal auditor.- Competencia y evaluación del desempeño; selección del equipo auditor; y, mantenimiento y mejora de la competencia.

#### **4.2.1.1.3.- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Las actividades a seguir son:

- ❖ Seguimiento y Revisión;
- ❖ Identificación de Necesidad de Acciones Correctivas y Preventivas; e,

❖ Identificación de Oportunidades de Mejora.

Una vez implementado el programa de auditoría es necesario seguir y revisar su implementación en períodos apropiados de tiempo, esto con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos e identificar oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos deben ser comunicados a la Gerencia.

Para realizar un adecuado seguimiento es necesario contar con indicadores de desempeño a: Las aptitudes del equipo auditor para implementar el plan de auditoría; la conformidad con el programa y calendario de la auditoría; y, la retroalimentación de los clientes, auditados y auditores.

**EJEMPLO:**

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:

**E** = Excelente, **B** = Bueno, **R** = Regular y **D** = Deficiente.

2. EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA:				
ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoria (Agenda de reuniones).				
2. Claridad en la notificación del plan de auditoria.				
3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.				
4. Enfoque y orientación de la auditoria.				
5. Horario de la auditoria.				
6. Cumplimiento del objetivo de la auditoria.				
7. Cómo calificaría la auditoria en general.				

**Fuente: Procedimiento Auditoria Interna, Empresa Coredrill**

**Identificación de Necesidad de Acciones Correctivas y Preventivas.-** Los resultados de la revisión del programa de auditoría dan origen a acciones correctivas y preventivas.

**Identificación de Oportunidades de Mejora.-** Una vez que se llevan adelante acciones correctivas al programa de auditoría y se verifica su eficacia; se esta identificando oportunidades de mejora, y, por ende se esta llevando adelante una mejora continua.

En lo que respecta a revisión del programa, se debería revisar lo siguiente: Resultados del seguimiento; conformidad de los procedimientos; necesidades y expectativas de las partes interesadas; registros del programa de auditoría; y, prácticas nuevas de auditoría.

#### **4.2.1.2. - PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA**

La preparación apropiada para la realización de la auditoría es un aspecto importantísimo, si no se llevan adelante las actividades establecidas para ello, el esfuerzo y el costo de auditar pueden ser desperdiciados. Su principal beneficio consiste entonces, en que el auditor usara el tiempo disponible lo mejor posible.

A continuación las actividades a desarrollar:

- ❖ Designación del Auditor Líder;
- ❖ Objetivos, Alcances y Criterios de la auditoría;
- ❖ Factibilidad de la auditoría;
- ❖ Establecimiento del Equipo Auditor;
- ❖ Contacto Inicial con el Auditado; y,
- ❖ Notificación de la Auditoría.

**Designación del Auditor Líder.-** normalmente es designado por los responsables del Programa de auditoría.



**Objetivos; Alcances; y, Criterios de la Auditoría.-** Dentro de los objetivos de la organización se puede incluir la determinación del nivel de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con los criterios de auditoría; la evaluación de la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales; y, la identificación de áreas para mejora.

El alcance define la extensión y límites de la auditoría, tales como: Locales, unidades, actividades y procesos a ser auditados.

Los criterios de la auditoría pueden incluir políticas, procedimientos, leyes, reglamentos, requisitos de SGC; requisitos contractuales; y, códigos de conducta.

**Factibilidad de la Auditoría.-** la factibilidad esta determinada por los siguientes factores: Información suficiente y adecuada; Cooperación de los auditados; y, disponibilidad de tiempo y recursos. Los responsables del programa de auditoría son quienes determinan su factibilidad.

**Establecimiento del Equipo Auditor.-** El equipo será seleccionado tomando en consideración la competencia de los auditores necesarias para cumplir con los objetivos de la auditoría. Si la auditoria exige cubrir determinadas necesidades existe la posibilidad de contratar expertos técnicos.

**Contacto Inicial con el Auditado y Notificación de la Auditoria.-** El contacto lo realiza el responsable del programa de auditoría, puede ser formal o informal; y, su propósito es establecer canales de comunicación con el auditado; confirmar su autoridad para llevar adelante la auditoría; indicarle fechas, duración e integrantes del equipo auditor; solicitar acceso a documentación; determinar reglas de seguridad aplicables al lugar; preparase para la auditoria; y, acordar la asistencia de observadores o guías si se requiere.

#### **4.2.1.3.- REVISIÓN DE DOCUMENTOS**

Debe ser realizada antes de la preparación de actividades de campo, a fin de determinar la conformidad del sistema con los criterios de la auditoría. La documentación a revisar puede incluir documentos y registros del sistema de calidad e informes de auditorías anteriores.

Si la documentación no es adecuada el auditor líder debe informar al responsable del programa de auditoría y al auditado, a fin de decidir si se continúa con la auditoría o se espera a solucionar el problema de documentación.

#### **4.2.1.4.- PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CAMPO**

Son las siguientes:

- ❖ Preparación del Plan de auditoría;
- ❖ Asignación de Tareas al Equipo Auditor; y,
- ❖ Preparación de Documentos de Trabajo.

**Preparación del Plan de auditoría.-** La preparación de este Plan lo realiza el Auditor Líder por lo menos 30 días antes de realizar la auditoría, debe ser y revisado por la persona encargada del Sistema de Gestión de Calidad (SGC); aprobado por la Gerencia; y, notificado a todas las áreas.

El Plan de auditoría es la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado, respecto a la realización de la auditoría. Este debe ser flexible para permitir cambios en el alcance, que pueden ser necesarios a medida que se desarrolle las actividades de auditoría In Situ.

Para cumplir con el Plan de auditoría los involucrados, deben tomar en cuenta lo siguiente: Carga de trabajo en las distintas áreas a auditar, disponibilidad de personal capacitado para cumplir el papel de auditor; y, las necesidades de capacitación. Esto permite que el equipo auditor use el tiempo disponible de la mejor manera posible.

El Plan de auditoría incluye lo siguiente:

- a) Objetivos y alcance de la auditoría;
- b) Criterio a ser usado para la realización de la auditoría;

- c) Identificación de las unidades organizacionales y funcionales a ser auditadas;
- d) Identificación de las funciones y/o individuos dentro de la organización auditada, que tengan responsabilidades relativas a aspectos de la calidad;
- e) Identificación de aspectos de calidad que son prioritarios;
- f) Identificación de documentos de referencia;
- g) Tiempo y duración esperados para las entrevistas e inspecciones;
- h) Fechas y lugares donde se va a realizar la auditoria;
- i) Cronograma de reuniones que se van a tener con la gerencia;
- j) Requerimientos confidenciales;
- k) El contenido, formato y estructura del informe.

**EJEMPLO:**

	<b>PLAN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>		<b>auditoria N°</b>		
			<b>Fecha</b>		
	<b>Vicerrectoría Administrativa</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>

<b>Representante de Calidad:</b>		
<b>Auditor Líder:</b>		
<b>Equipo Auditor:</b>		
<b>Objetivo.</b>		
<b>Alcance:</b>		
<b>Documentos de referencia:</b>		
<b>Fecha de ejecución:</b>		
<b>Reunión de apertura:</b>		<b>Lugar:</b>
<b>Reunión de cierre:</b>		<b>Lugar:</b>

<b>Agenda de auditoria</b>			
<b>Fecha y hora</b>	<b>Proceso/Requisito por auditar</b>	<b>Auditor(es)</b>	<b>Auditado (Cargo, nombre, Lugar)</b>
<b>Nombre completo</b>		<b>Responsabilidad</b>	<b>Firma</b>
		Representante de Calidad	
		Auditor Líder	

**Fuente: Pagina WEB Magíster.com**

**Asignación de Tareas al Equipo Auditor.-** El Auditor Líder asigna tareas a cada miembro del equipo auditor; responsabilidades para auditar procesos, funciones, áreas o actividades específicas. Esta asignación debe tomar en cuenta la independencia y competencia del auditor y el uso eficaz de los recursos. Se pueden realizar cambios en las tareas a medida que se lleve adelante la auditoría si amerita para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

**Preparación de Documentos de Trabajo.-** El equipo auditor revisara la información relacionada a las tareas asignadas y preparará los documentos de trabajo necesarios para ser utilizados como referencia y registro de auditoría.

Estos documentos pueden incluir: Listas de Verificación; Planes de Muestreo; y, Formularios para Registro de Información y Reuniones. La documentación debe ser mantenida o eliminada de acuerdo con los procedimientos del programa de auditoria y los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.

**Lista de Verificación.-** ayuda a organizar los papeles de trabajo, notas, documentos, etc.; reduce el riesgo de perder información; ayuda a planificar el tiempo; mantiene al auditor enfocado; permite la continuidad de la auditoría; provee información histórica a futuras auditorías.

Al momento de preparar una lista de verificación se debe tomar la siguientes consideraciones: Requisitos gerenciales; valorar el estado del sistema; problemas que se conocen en las áreas auditadas.

**EJEMPLO:**

	Macro proceso: Programa Agenda de Conectividad	Proceso: Monitoreo y Evaluación	
	AdCMEFM-009 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	Fecha: 01/11/2007	
	Versión: 1.0	01/11/2007	
	Macro proceso: Programa Agenda de Conectividad	Proceso: Monitoreo y Evaluación	
	AdCMEFM-009 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	Fecha: 01/11/2007	
	Versión: 1.0	01/11/2007	
<b>AUDITORIA No.</b>			

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.						
PROCESO A AUDITAR	<input type="checkbox"/> Direccionamiento	<input type="checkbox"/> Investigación y Planeación	<input type="checkbox"/> Articulación y Gestión		<input type="checkbox"/> Apropiación	
	<input type="checkbox"/> Desarrollo	<input type="checkbox"/> Operación	<input type="checkbox"/> Administrativo, Financiero y Jurídico		<input type="checkbox"/> Monitoreo y Evaluación	
RESPONSABLE (S) PROCESO AUDITADO			FECHA AUDITORIA	Día	□□	Mes
AUDITOR LÍDER			EQUIPO AUDITOR	□□	Año	□□□□
2. PREGUNTAS O ASPECTOS A EVALUAR.						
PHVA	PROCESO O REQUISITO POR AUDITAR	PREGUNTA	HALLAZGO O ANOTACIONES	CLASIFICACIÓN		
				Conformidad	Observación	No Conformidad
PLANEAR						
HACER						
VERIFICAR						
ACTUAR						
3. APROBACIÓN LISTA DE VERIFICACIÓN.						
ELABORADO POR			FIRMA			
PERFIL			FECHA	Día	□□	Mes
APROBADO POR			FIRMA	□□	Año	□□□□
PERFIL			FECHA	Día	□□	Mes
				□□	Año	□□□□

#### 4.2.2.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

En la Fase de Preparación se verificó el cumplimiento de la documentación del sistema, contra los requisitos establecidos. En esta fase de la auditoria en cambio se verifica la implantación del sistema.

Esta fase puede ser subdividida en cuatro subfases que deben ser cumplidas para realizar una auditoría efectiva, estas son:

- ❖ Reunión de Apertura
- ❖ Evaluación del Sistema
- ❖ Revisión de los Hallazgos
- ❖ Reunión de Cierre

#### **4.2.2.1.- REUNIÓN DE APERTURA**

Esta actividad permite establecer un ambiente cordial; confirmar el plan de auditoría; entregar un resumen de cómo se ejecutará las actividades de auditoría; establecer y confirmar canales de comunicación; y, permitir que el auditado realice preguntas.

La formalidad de esta reunión depende del alcance de la auditoría y el tamaño del equipo auditor, debe ser dirigida por el auditor líder quien debe preparar una agenda que cubra todos los puntos clave, los asistentes a parte del grupo auditor el representante de la gerencia y los responsables de los procesos a ser auditados.

#### **4.2.2.2. - EVALUACIÓN DEL SISTEMA**

Para realizar esta actividad es necesario reunir y analizar evidencia objetiva suficiente, es decir información que sustente la veracidad de algo, para establecer si los controles del sistema de calidad son adecuados y si están satisfactoriamente documentados e implantados.

En esta sub fase el auditor registra todas las observaciones objetivas relevantes que soporten los hallazgos encontrados, tomando en cuenta que un hallazgo es el resultado de la evaluación de la evidencia de auditoría contra los criterios de auditoría.

La evidencia objetiva se debe obtener de la entrevista al personal que labora en la organización, a la revisión de la documentación, registros, actividades y procesos.

El auditor debe evaluar en cada uno de los procesos auditados seis elementos: Personal; equipo; material; proceso; información; y, documentación.

El método de evaluación usado sirve como guía para documentar las observaciones; asegurar la continuidad de la auditoría; y, proporcionar evidencia documentada de puntos revisados y hallazgos encontrados.

La evaluación de procesos en contexto del Sistema Integrado de Gestión abarca las siguientes preguntas: ¿El proceso está identificado y apropiadamente definido? ¿Las responsabilidades están asignadas? ¿Los procedimientos reflejan el proceso y están implementados y mantenidos? ¿El proceso es eficaz para alcanzar los resultados requeridos? ¿Se han establecido acciones de mejora?

Durante la auditoría el auditor líder debe comunicar en forma periódica los progresos de la misma e informar de inmediato a su cliente cuando se encuentren evidencias que representen un riesgo inmediato y significativo. Cuando las evidencias de auditoría indican que los objetivos no van a lograrse se debe comunicar al auditado para determinar con ellos acciones correctivas.

#### **4.2.2.3.- REVISIÓN DE LOS HALLAZGOS**

Los hallazgos son evidencia que se obtiene evaluar el SGC con respecto a los criterios de auditoría. Estos pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría y siempre identificarán una oportunidad de mejora.

El equipo auditor revisará los hallazgos en diferentes etapas de la auditoría, estos deben presentarse en forma resumida indicando los procesos donde fueron encontrados.

Las no conformidades deben registrarse, clasificarse y revisarse con el auditado para determinar si la evidencia de auditoría es exacta y si esta no conformidad ha sido entendida. Se debe obtener acuerdos sobre la validez de los hallazgos, si existen divergencias al respecto se debe documentar.

#### **4.2.2.4.- REUNIÓN DE CIERRE**

El objetivo es asegurar que la empresa auditada comprenda todos los hallazgos y no conformidades. El auditor líder presenta un informe resumido de los resultados de la evaluación del sistema, además de verificar si el objetivo y alcance de la auditoría se ha cumplido.

El auditor líder también debe asegurarse de que el equipo auditor presente en detalle y explique los hallazgos y no conformidades con el soporte de evidencia real; de obtener acuerdos con la gerencia sobre la precisión de no conformidades y conseguir que el responsable del proceso realice la acción correctiva correspondiente.

#### **4.2.3.- INFORME DE RESULTADOS**

El informe de la auditoría es su producto final. Un buen informe es verificable, es el respaldo que justifica las conclusiones. El informe es básicamente un juicio y debe contener hallazgos que demuestren que los documentos de las instrucciones de trabajo no se controlan eficazmente.

##### **4.2.3.1.- PREPARACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

Es preparado por el auditor líder, refleja fielmente el contenido de la auditoría, debe ser completo y exacto y esta conformado de la siguiente manera:

- Fecha
- Alcance y objetivo de la auditoría
- Identificación del equipo auditor
- Representante del auditado
- Documentos de trabajo
- Norma de referencia
- No conformidades encontradas
- Evidencias objetivas encontradas
- Evaluación del cumplimiento p no de los requisitos
- Lista de destinatarios del reporte
- Conclusiones.



El punto más importante del informe de auditoría es el reporte de los hechos y evidencias objetivas, este no debe contener sorpresas ni mencionar culpables, debe citar aspectos positivos (conformidades); debe ser escrito en un lenguaje correcto, simple y objetivo, debe motivar a la implantación de acciones correctivas y a la aceptación de nuevas auditorías.

**EJEMPLO:**

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD		auditoría N°		
		Fecha		
Vicerrectoría Administrativa		Día	Mes	Año
<b>Representante de Calidad:</b>				
<b>Auditor Líder:</b>				
<b>Equipo Auditor:</b>				
<b>Objetivo.</b>				
<b>Alcance:</b>				
<b>Documentos de referencia:</b>				
<b>Fecha de apertura:</b>				
<b>Fecha de cierre:</b>				
<b>Conclusiones del equipo auditor</b>				
<b>1. Anotaciones iniciales</b>				
<b>2. Aspectos relevantes</b>				
<b>3. Aspectos por mejorar</b>				
<b>4. Hallazgos de auditoría</b>				
Tipo	Requisito	Descripción		
<b>5. Recomendaciones para auditorías posteriores</b>				

**AUTORIZACIÓN PARA COMUNICAR ESTE INFORME:** Este informe se comunicará después de la auditoría únicamente a los procesos involucrados y no será divulgado a terceros sin su Autorización.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
	Representante de Calidad	
	Auditor Líder	

**Fuente: Procedimiento de Auditoría Interna, Universidad de Monterrey**

#### **4.2.3.2. - IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS**

La no conformidad debe identificar los criterios contra los cuales se comparan; debe documentarse mediante una solicitud de acción correctiva u otro documento que asegure el seguimiento de la acción. Estas solicitudes deben ser preparadas por el equipo auditor y deben ser presentadas en la reunión de cierre.

Los elementos de una solicitud de acción correctiva son los siguientes:

- ❖ Numero.- permite identificar la acción correctiva y permite hacerle un seguimiento.
- ❖ Número de Informe.- con ello se identifica el informe de auditoría en el cual se identifica la no conformidad.
- ❖ Significado.- se indica si es una conformidad mayor o menor
- ❖ Naturaleza.- se explica en detalle las condiciones observadas resultado de la identificación de la no conformidad.
- ❖ Diferencia.- Relaciona el documento en donde se especifica el requisito incumplido.
- ❖ Firma.- el auditor líder firma las solicitudes de acciones de mejora.

#### **4.2.4. - SEGUIMIENTO A LA AUDITORÍA**

Las conclusiones de auditoría pueden determinar la necesidad de acciones correctivas, preventivas, o de mejora, según sea aplicable. Estas acciones generalmente son decididas y emprendidas por el auditado en un tiempo acordado y que debe ser contemplado en el procedimiento de auditoría.

##### **4.2.4.1.- VERIFICACIÓN CIERRE DE NO CONFORMIDADES**

El cierre de no conformidades encontradas durante la auditoría debe estar soportado con evidencia objetiva, la cual certificará su cumplimiento. Una vez verificada la implantación de las acciones correctivas de forma satisfactoria, se cierra la no conformidad.

**EJEMPLO:**

**SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA**

A U D I T O R	NUMERAL:	NO-CONFORMIDAD No:	NCM: _____	OBSERVACIÓN No:
	8.2.3		NCM: <b>X</b>	
E M P L E A D O	DESCRIPCIÓN:			
		2006-12-07		
	Firma del auditor	Fecha	Firma representante de la empresa	
S A L I D O	<b>CAUSA (S):</b>			
	Información desorganizada que no permitió la medición de los indicadores propuestos en el tablero de mando del proceso de Gestión en la Dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud			
E M P L E A D O	<b>ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:</b>			
	Estructurar, seleccionar y depurar la información a partir de criterios previamente establecidos, para clasificar y cuantificar la información que se maneja en los indicadores del proceso de Gestión en la Dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud con las visitas de verificación y seguimiento a los actores del Sistema de General de Seguridad Social en Salud.			
	31 – Enero - 2007			
	Fecha prevista de implementación		Firma Representante de la Empresa	
U D I T O R	OBSERVACIONES RELACIONADAS CON LA ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA:			
	CON OBSERVACIONES		SIN OBSERVACIONES	
R E S P O N S A B L E	VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA			
	NO CONFORMIDAD SOLUCIONADA :			
	FECHA: _____	AUDITOR: _____		
		Nombre	Firma	

NCM = No Conformidad mayor; NCm = No Conformidad Menor

## CAPITULO V

**5.- EJERCICIO PRÁCTICO EN CUAL SE DEMUESTRA LA PROPUESTA DE AUDITORÍA INTERNA SEGÚN NORMA 19011, A LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2000, APLICADA A LOS PROCESOS: DIRECTIVOS; DE REALIZACIÓN; Y, DE SOPORTE, DE LA EMPRESA BRONTHO DEL ECUADOR S.A.”**

### **5.1.- FASE I (PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN)**

#### **5.1.1.- PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVO.-** Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos; con el objeto de verificar la eficiencia de algunos de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión y la conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001:2000.

**ALCANCE.-** Aplica a los siguientes procesos del Sistema Integrado de Gestión:

#### **PROCESOS DIRECTIVOS:**

- **PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

**RESPONSABLE:** Gerente o su delegado

**REQUISITOS ISO 9001:** 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 5.1, 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; y, 7.1.

- **PROCESO CONTROL DE GESTIÓN**

**RESPONSABLE:** Coordinadora de Gestión

**REQUISITOS ISO 9001:** 4.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 5.6; 8.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.4; y, 8.5.

#### **PROCESOS DE REALIZACIÓN**

- **PROCESO DE VENTAS**

**RESPONSABLE:** Gerente de Proyectos

**REQUISITOS ISO 9001:** 4.2.3; 4.2.4; 5.2; y, 7.2.

## **PROCESOS SOPORTE:**

- **PROCESO DE ADQUISICIONES**

**RESPONSABLE:** Gerente de Soporte

**REQUISITOS ISO 9001:** 4.2.3; 4.2.4; 7.2; 8.3; y, 8.4.

- **PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**RESPONSABLE:** Jefe de Recursos Humanos

**REQUISITOS ISO 9001:** 4.2.3; 4.2.4; 5.5.1; y, 6.2.

## **RESPONSABILIDADES**

**Auditor Líder.-** Responsable de:

- Junto con el Coordinador de Gestión, elaborar el Plan de Auditoría.
- Dirige la auditoría
- Coordinar las reuniones de enlace con los auditores.
- Elaborar junto con el equipo auditor las ACPMs resultantes de auditoría interna.
- Presenta los resultados de auditoria consolidado en el informe de auditoría

**Auditores.-** Responsables de:

- Ejecutar el plan de auditoría, elaborar la lista de verificación, recoger evidencia de la auditoría y elaborar los informes parciales de auditoría en el sistema ISO TECH.
- Elaborar junto con Auditor Líder las ACPMs resultantes de auditoría interna

**Coordinador de Gestión.-** Responsable de:

- Implantar y mantener este procedimiento
- Elaborar el Programa de auditoría en el Sistema ISO TECH.
- Junto con el auditor líder, elaborar el Plan de Auditoría.
- Divulgar informe de auditoría y asesorar al responsable del proceso involucrado en la definición y plan de acción de las ACPM
- Archivar las listas de verificación de los auditores y el informe de auditoría.

- Verificar el cumplimiento de las acciones inmediatas y/o Plan de acción en los plazos establecidos por los responsables de los procesos.
- Generar informes consolidados de resultados y estado de ACPM de auditoría, para la revisión gerencial

## **PROCEDIMIENTO**

Se realizarán auditorías internas a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados para determinar que el mismo se encuentre:

- Conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión en S&SO, incluyendo los requisitos de las tres normas.
- Se ha implementado adecuadamente y se mantiene eficaz y en forma apropiada.
- Es efectivo en cumplir la política y objetivos de la organización.
- Proporciona información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

## **PROGRAMA DE AUDITORÍA**

El programa de auditorías se planifica considerando:

- a. Estado del proceso auditado refiriéndose a su vulnerabilidad con respecto a la producción de cambios en este que no permitan su adecuado funcionamiento en situaciones tales como: Aparecimiento de no conformidades, aplicación del Sistema Integrado de Gestión de manera no sistemática, no aplicación de los procedimientos, instructivos, planes, programas, etc.
- b. Importancia de los procesos auditados pues a pesar de que los procesos del Sistema Integrado de Gestión son importantes, existen dos procesos como son los Procesos de Realización (Planificación y Control de Gestión) y los Procesos Operativos (Ventas, Control de derrames, Limpieza de derrames y Tratamiento y Bioremediación) que son relevantes para el funcionamiento del SIG.
- c. Resultado de auditorías internas y externas previas. A fin de realizar auditorías internas para verificar la eficacia de las acciones inmediatas y/o

planes de acción establecidos en las ACPMs provenientes de las auditorías arriba mencionada.

- d. Importancia ambiental de las operaciones implicadas
- e. Resultados de las evaluaciones de riesgos de las actividades de la empresa
- f. Resultados de indicadores de los procesos ya que al realizar la evaluación de los mismos la cual se establece con respecto al cumplimiento de las metas establecidas para ellos, si estas no se cumplen esto motiva la realización de una auditoría.
- g. Resultados de Producto No Conforme mismo corresponde a un producto que no cumple con los requisitos, situación que hace que el Sistema sea vulnerable lo que motiva la realización de una auditoría.
- h. Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.
- i. Resultado de las mejoras continuas planteadas en los procesos.

### **COMPETENCIAS DEL PERSONAL QUE CONFORMA EL EQUIPO AUDITOR**

El Auditor líder establece el Equipo auditor o contrata los servicios externos. Para ser considerado auditor debe cumplir los siguientes requisitos:

- Ser un miembro de la organización
- Trabajar en la compañía al menos 3 meses
- Aprobar el Curso de Auditores internos.
- Ser independiente del proceso a ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoría.

De igual manera Brontho del Ecuador S.A. puede realizar auditorías internas mediante la contratación de los servicios de una empresa especializada. Los auditores de la empresa contratada deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Haber aprobado el cursos de auditores internos
- Tener experiencia en auditorías

Como resultado de esta reunión se le informa a al Coordinadora de Gestión sobre lo establecido en esta, para que proceda a la elaboración del Plan de Auditoría.

### **REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

El auditor revisa previo a la Auditoría la documentación de los procesos a auditar (procedimientos, instructivos, planes, manuales, objetivos, metas, indicadores, registros, solicitudes de acción de mejora) y todos aquellos que permitan analizar la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, características, registros) para determinar la conformidad del SIG con los criterios de la auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes.

Los auditores hacen uso del formato Lista de verificación para cada una de las normas, con el fin de organizar los documentos, mantener las notas juntas, reducir el riesgo de perder información, planificar el tiempo, permitir la continuidad de la auditoría.

La Lista de verificación incluye:

- Tipo de auditoría
- Nombre de la Empresa
- Nombre del Auditor
- Nombre del Auditado
- Fecha de la auditoría
- Proceso auditado
- Documentación base utilizada
- N° de requisito
- Requisito
- Evidencias de la auditoría
- Clasificación de los Hallazgos como: Conformidades(C), No Conformidades (NC), Observaciones (O) y No aplica (NA).

## **INFORMES DE AUDITORÍA**

Cada auditor después de haber realizado la Auditoría al proceso designado, debe elaborar un informe parcial de auditoría en el sistema ISO TECH. Las listas de verificación serán entregadas al Coordinador de Gestión para su archivo.



El Auditor líder revisa el informe consolidado por el sistema ISO TECH realizado en base a los informes parciales elaborados por cada auditor y elabora el informe final en el mismo sistema.

El auditor líder puede modificar las no conformidades encontradas, aprobarlas y decidir si amerita la apertura de una ACPM.

Las ACPMs aprobadas generan automáticamente la solicitud de apertura de una ACPM.

El Informe de auditoría incluye:

- El objetivo de la auditoría
- Fecha de ejecución
- Fecha de elaboración del informe
- Alcance de la auditoría
- Proceso auditado
- Aspectos positivos
- Conclusiones
- Requisitos de la norma afectados
- Hallazgo
- Tipo de no conformidad

## **SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

Los hallazgos no conformes, observaciones y las conclusiones indicados en el Informe de auditoría dan inicio a ACPMs según sea aplicable, mismas que serán elaboradas por el Auditor líder.

Las ACPMs serán gestionadas conforme lo indicado en el procedimiento de ACPMs ( PR-CDG-04).

## **REGISTROS Y REFERENCIAS:**

### **REGISTROS**

- RE-CDG-03 Lista de verificación
- RE-CDG-04 Informe de auditoría

- Solicitud de ACPMs ( Sistema ISO TECH)
- Plan de auditoría ( Sistema ISO TECH)
- Programa de Auditoría ( Sistema ISO TECH)

**REFERENCIAS**

- PR-CDG-01 Elaboración y administración de documentos
- PR-CDG-02 Control de registro
- Norma ISO 9001: 2000
- Norma ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001: 1999
- Taller de Auditoría del Sistema Integrado de Calidad, Ambiental y Seguridad- Salud Ocupacional.
- Manual del Usuario ISO TECH V1.0

**5.1.2. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**CALENDARIO DE AUDITORÍAS**

2008																								
AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**EQUIPO AUDITOR**

Isabel Salazar.- Coordinadora de Gestión

Mónica Salazar.- Gerente Proyectos

Paulina Salazar.- Gerente Soporte

**AUDITOR LÍDER.-**

Mónica Salazar




<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>		Código:	<b>PG-CDG-01</b>
		Fecha:	27/10/2006
		Elabora:	Coordinadora de gestión
Revisa y aprueba:	Gerente	Nº de revisión	2

<b>OBJETIVO:</b>	Determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de las normas ISO 9001:2000, establecidos por la organización, para determinar la eficacia del Sistema.
<b>ALCANCE:</b>	Los Procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de Brontho del Ecuador S.A.
<b>RECURSO:</b>	Humanos, transporte, suministros, equipos.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<p><b>Auditor Líder:</b> Realizar las reuniones de soporte con los auditores, elaborar solicitudes de acción de mejora junto con los auditores, elaborar y presentar el informe de auditoría.</p> <p><b>Coordinadora de Gestión:</b> Establecer el plan de auditoría, verificar el cumplimiento de las acciones inmediatas y/o planes de acción establecidos en la solicitud de acciones de mejora, registrar el seguimiento de las solicitudes de acción de mejora</p> <p><b>Auditores:</b> Ejecutar el plan de auditoría, elaborar la lista de verificación, recoger evidencia de la auditoría, verificar la eficacia de las acciones inmediatas y/o planes de acción establecidos en la solicitud de acciones de mejora.</p> <p><b>Auditados:</b> Disponer de la documentación respectiva, presentar evidencias, colaborar con el desarrollo de la auditoría, establecer y desarrollar las acciones inmediatas y/o plan de acción establecidos en las solicitudes de acciones de mejora.</p>
<b>PROCESOS A AUDITAR</b>	Planificación, Control de Gestión, Ventas, Adquisiciones, Gestión de Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Mantenimiento y Almacenamiento.
<b>CRITERIOS DE AUDITORIA</b>	Norma ISO 9001:2000, Documentación del SIG, Normas y Especificaciones contractuales establecidas por los organismos de control



## 5.2. FASE II.- EJECUCION DE LA AUDITORIA

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>				
	<b>CÓDIGO</b>	<b>EMISIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>		
	RE-CDG-03	25-Sep-06	4		
Revisa: Coordinadora de Gestión	Aprueba:	Gerente			
Fecha: Noviembre, 2007	Fecha:	Noviembre, 2007			
<b>Tipo de Auditoria:</b> <b>Empresa:</b> <b>Auditor</b> <b>Auditado</b> <b>Fecha Auditoria:</b> <b>Proceso:</b> <b>Documentos utilizados</b>	<b>Interna</b> <b>BRONTHO DEL ECUADOR</b> <b>Isabel Salazar</b> <b>Mónica Salazar</b> <b>18 de Agosto del 2008</b> <b>PLANIFICACION</b> <b>Norma Iso 9001:2000; Manual de Gestión; Caracterización; Documento varios; Preguntas.</b>				
<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>		<b>Descripción Hallazgo</b>	
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	C	NC		O
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>					
4.2.1.La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>			
	Se verificó que existe la política del SIG, que esta empresa, expuesta y divulgada.	C	NC		O
b) un manual de la calidad,	Verificación de la existencia del Manual de Calidad	<b>x</b>			
c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,	Cada Proceso del SIG tiene establecido y documentado su procedimiento	<b>x</b>			

d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; y,	Se verifico que cada proceso cuenta con documentos que le permiten asegurar la eficacia, operación y control.	<b>x</b>				
e) Los registros requeridos por esta Norma Internacional.	Se verificó la existencia de los registros exigidos por la norma	<b>x</b>				
<b>4.2.2. Manual de la Calidad.</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),	Se verificó el alcance de la norma, el sitio en el cual se aplica, mismo que incluye provincia y domicilio. Existe también una exclusión, misma que está correctamente descrita.	<b>x</b>				
b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos,	Se verificó en el Manual la descripción de los procesos del SIG.	<b>x</b>				
c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.	Se verifico en el Manual la inclusión de las caracterizaciones de los procesos, mismas que incluyen la interacción entre ellos.	<b>x</b>				
<b>4.2.3 Control de los Documentos</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.	Se verificó que toda la documentación generada para el SIG esta controlada mediante un Sistema Computacional llamado ISOTECH	<b>x</b>				
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	En el Proceso Control de Gestión, existe un procedimiento llamado "Control de Documentos y Registros", en el cual se establece los controles de documentos y registros ajustados a lo indicado por la norma ISO 9001:2000.	<b>x</b>				
b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,	Se verificó que a más de estar establecido en el procedimiento arriba mencionado, la forma en que se identifican cambios realizados a los documentos y registros, el Sistema ISOTECH establece los controles necesarios para revisar, actualizar y aprobarlos. Los documentos pueden ser acezados en cualquier momento por los responsables de cada proceso, para lo cual cuentan con una clave de ingreso. Este procedimiento ha sido difundido a todos los miembros de la organización que de alguna manera puedan generar o cambiar documentos y registros (RE-GRH-04).	<b>x</b>				
c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,						
d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,						
e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,						
f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	Para esto cuentan con los registros RE-CDG-02 Comunicaciones enviadas; RE-CDG-04 Comunicaciones Externas Recibidas.	<b>x</b>				

g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	El documento que ha sido cambiado se conserva en el mismo ISOTECH. Si se requieren documentos que no corresponden al último cambio, estos se encuentran archivados en la carpeta "Documentos y Registros del SIG" archivo que se mantiene activo por dos años y después de cinco años se eliminan.	<b>x</b>				
<b>4.2.4 Control de los Registros</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.	Se verificó que los registros si proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y operación del SIG	<b>x</b>				
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Los registros cuentan con una codificación que permite identificar a que proceso pertenecen, para que sirven, cuando han sido creados, cuando han sido cambiados y por quien han sido aprobados.	<b>x</b>				
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.	El ISOTECH controla la ubicación del registro de acuerdo a su código, protege el uso del mismo ya que solo pueden ser acezados con una clave que conoce el responsable del proceso, los cambios deben ser autorizados por la Coordinadora de Gestión y la aprobación solo la realiza la Gerencia. El ISOTECH dentro de su programa establece que se indique el tiempo de archivo activo y pasivo, y cual es la disposición final del registro.	<b>x</b>				
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>						
<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.	La empresa tiene expuesta su política de calidad, los trabajadores tienen en la parte de atrás de sus carnés de identificación la política de la calidad, igualmente cuando ingresan a trabajar reciben una charla de inducción sobre la empresa en la que se tocan puntos como política, objetivos, misión, visión, valores, etc. todos enfocados a la calidad y satisfacción del cliente. Esto se encuentra registrado en el registro "Asistencia a Evento".	<b>x</b>				
a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,						
b) estableciendo la política de la calidad,						
c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,						
d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y	Se verificaron las revisiones por la Dirección, estas se realizan después de cada auditoria interna o cuando el SIG lo requiera, en ellas se observa que si están diseccionadas a lograr un mejor servicio, a satisfacer al cliente y a lograr el mejoramiento continuo del SIG. También se establecen y asignan los recursos económicos que requieren los procesos para su normal desarrollo	<b>x</b>				
e) asegurando la disponibilidad de recursos.						

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).	La alta Gerencia utiliza dos registros para verificar la satisfacción del cliente RE-GRH-06 Encuesta de Satisfacción Colaboradores; RE-VEN-02 Requerimientos del cliente; y, RE-ADQ-13 "Control de producto y/o servicio no conforme; y, RE-OP-02 "Encuesta de satisfacción".			X		Existen los registros necesarios; sin embargo los de requerimientos del cliente y encuesta de satisfacción deben ser revisados ya que no aportan de manera sustancial al mejoramiento del SIG.
3. Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente.						
5.3 POLITICA DE LA CALIDAD	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad.	La Política del SIG es adecuada al trabajo que realiza la empresa incluye los requisitos de mejora continua y proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad.					
a) es adecuada al propósito de la organización,						
b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,		X				
c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,						
d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y						
e) es revisada para su continua adecuación.	Si esta difundida de forma variada, se realizaron varias preguntas a los empleados y si conocen de la política y del compromiso que ellos tienen con la calidad y el mejoramiento continuo. Se han realizado hasta el momento tres revisiones de la política y se observa que está ha mejorado.	X				
5.4 PLANIFICACION						
5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	Cada proceso ha establecido sus indicadores, mismos que salieron de los objetivos del SIG, que a su vez son derivados de la política de la calidad. Todos son mediales.					Existe
Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.		X				
5.4.2 Planificación del SGC	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
La alta dirección debe asegurarse de que a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y	La planificación y cambios del SIG, no han perjudicado a la integridad del sistema	X				



b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.						
<b>5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</b>						
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	Se evidencia que la empresa ha comunicado con memorando a cada responsable de proceso y aquel que tiene algún grado de responsabilidad con el SIG, su designación y las responsabilidades que tiene. A más de ello cuentan con un Manual Descriptivo del cargo, mismo que toma en cuenta todos estos puntos	X				
5.5.2 Representante de la dirección	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. Se ha designado un miembro de la alta dirección como representante de la gerencia con autoridad y responsabilidad.	Existe este cargo, esta descrito en el Manual de Funciones y si cumple con los indicado en la norma. Se realizaron preguntas a personal de staff y operativo y si están concientes de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y de no poder comunicar al responsable y tomar acciones para satisfacer este requerimiento. Existen informes que presenta a la Gerencia en los que incluye el desempeño del Sistema y las necesidades de mejora identificadas.	X				
2. El representante de la gerencia se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.						
3. El representante de la gerencia presenta informes a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.						
4. El representante de la gerencia se asegura de que se tome conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.						
5. Están definidas las funciones del representante de la gerencia en el manual de funciones y responsabilidades de su cargo.						
5.5.3 Comunicación interna	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. Se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización.	Para la comunicación interna se utilizan memorandos los cuales se registran en RE-CDG-05 Comunicaciones internas; están en red razón por la cual se establece también este tipo de comunicación; en el registro de Encuesta de Satisfacción de Colaboradores se topa el tema de comunicación. Para la comunicación externa se utilizan oficios, mismos que están registrados en RE-CDG-02 Comunicaciones Enviadas y RE-CDG-04 Comunicaciones externas recibidas; se cuenta con una página WEB.	X				
2. Se efectúa la comunicación considerando la eficacia del SGC.						
3. Se mantienen los registros que demuestran que los procesos de comunicación son adecuados para la organización.						
<b>5.6 REVISION POR LA DIRECCION</b>						
5.6.1 Generalidades	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	

1. Existe un programa para la revisión del SGC por la alta dirección.	Se evidencio la realización de la revisión por la Dirección este es el RE-PLA-01 en el se tocan todos los puntos que la norma exige. Dentro del Procedimientos de planificación se toca este punto, la periodicidad en el que este se realiza si permite al SIG alcanzar sus objetivos	x			
2. La alta dirección revisa el SGC de acuerdo con lo planificado.					
3. Incluye la revisión por la alta dirección la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.					
4. Incluye la revisión por la alta dirección la necesidad de efectuar cambios en la política y objetivos de la calidad.					
5. Se mantienen registros de la revisión por la gerencia al SGC.					
5.6.2 Información para revisión		HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los objetivos de calidad.	Se verificó que en las revisiones por la dirección si se incluye toda la información que la norma ISO 9001:2000 indica	x			
2. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los resultados de las Auditorias de Calidad.					
3. La revisión del SGC por la alta dirección incluye la conformidad del producto.					
4. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las no conformidades reales y potenciales que se detectan en la operación.					
5. La revisión del SGC por la alta dirección incluye Las acciones correctivas y preventivas.					
6. La revisión del SGC por la alta dirección incluye acciones de seguimiento a revisiones de la dirección previas.					
7. La revisión del SGC por la alta dirección incluye el estado de planificación y ejecución de la capacitación.					
8. La revisión del SGC por la alta dirección incluye el estado de calibración y mantenimiento de los equipos de operación y medición.					
9. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las evaluaciones de los proveedores.					
10. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los reclamos de los clientes y las evaluaciones de los clientes a la organización.					
11. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los resultados de los indicadores de monitoreo del proceso como de cumplimiento de objetivos.					
12. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los cambios que podrían afectar el desempeño del SGC.					
13. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las recomendaciones para la mejora.					
5.6.3 Resultados de la revisión	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad.	En la revisión por la Dirección existen los resultados de la revisión, en el cual se verificó que si se hace un seguimiento a las	x			

2. Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las acciones y decisiones tomadas con:	acciones determinadas para el mejoramiento continuo del SIG, también se establecen plazos y responsables. Esta revisión esta registradas con un código, esta indicado el sitio de archivo, el tiempo de permanencia, la disposición final y su uso esta bien controlado.					
La mejora de la eficacia del SGC.						
La mejora de los procesos del SGC.						
La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.						
Las necesidades de recursos.						
Las conclusiones de la revisión.						
3. Las acciones que se deben emprender, indicando el plazo y los responsables de la ejecución.						
4. Se controlan los registros tal como se establece en 4.2.4.						
<b>7. REALIZACION DEL PRODUCTO</b>						
<b>7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
1. La organización determina y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto.	Los procesos existen le permiten desarrollar de forma adecuada el servicio.	<b>X</b>				
2. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.	Están identificados la interrelación de los procesos y las entradas de los unos finalmente se transforman en resultados.	<b>X</b>				
3. Se determinan durante la planificación de la realización del producto, cuando sea apropiado:	Cada proceso tiene objetivos que están relacionados con el SIG, cuentas con los documentos y registros necesarios para identificar la eficacia del servicio y en caso de existir alguna desviación son identificados y se toman las acciones correctivas para mejorarlos y ajustarlos hasta lograr la satisfacción del producto	<b>X</b>				
Los objetivos de calidad y los requisitos para el producto.						
Los procesos específicos para el producto.						
Los documentos específicos para el producto.						
Los recursos específicos para el producto.	Se identifican los recursos que requieren los productos y estos son entregados	<b>X</b>				
Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto.	Existen registros que permiten la verificación estos Satisfacción del Cliente	<b>X</b>				
Los criterios para la aceptación del producto.						
Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.						
4. Es el resultado de esta planificación presentado en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	Si	<b>X</b>				

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>					
	<b>CÓDIGO</b>	<b>EMISIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>			
	RE-CDG-03	25-Sep-06	4			
Revisa: Coordinadora de Gestión	Aprueba:	Gerente				
Fecha: Noviembre, 2007	Fecha:	Noviembre, 2007				
<b>Tipo de Auditoria:</b> <b>Empresa:</b> <b>Auditor</b> <b>Auditado</b> <b>Fecha Auditoria:</b> <b>Proceso:</b> <b>Documentos utilizados</b>	<b>INTERNA</b> <b>BRONTHO DEL ECUADOR</b> <b>MONICA SALAZAR</b> <b>ISABEL SALAZAR</b> <b>19-Ago-08</b> <b>CONTROL DE GESTION</b> <b>Norma Iso 9001:2000; Manual de Gestión;</b> <b>Caracterización; Documento varios; Preguntas.</b>					
<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>			<b>Descripción Hallazgo</b>	
<b>4.</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>		<b>NA</b>
La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y	Se verifico que en el Manual de Gestión de la empresa están identificados los procesos, las interacciones y necesidad de recursos están representadas en las caracterizaciones de los mismos. Cada proceso cuenta con sus propios procedimientos en el cual se identifica la forma de operar y los controles a los que se van a someter a fin de determinar su eficacia.	<b>x</b>				
La organización debe						
a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),						
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,						
c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,						
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,	Esto se realiza mediante los indicadores de gestión	<b>x</b>				
e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e						

f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	Las acciones correctivas y de mejora pueden ser identificadas en cualquier tipo de auditoría o simplemente aquellos involucrados en los procesos las pueden mencionar., para ello existe un registro de acciones de mejora.	x				
<b>4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION</b>						
<b>4.2.2. Manual de la Calidad.</b>						
	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),	Se verificó que el Manual de Gestión contenga todos estos requerimientos	x				
b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos,						
c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.						
<b>4.2.3 Control de los Documentos</b>						
	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.	Para el control de documentos la empresa cuenta con el Sistema ISOTECH, el cual les permite asegurar que se identifiquen los cambios de los documentos, su revisión y aprobación por las personas que tienen esta responsabilidad. Los documentos de cada proceso se encuentran bien identificados en el sistema y solo pueden usarlos los responsables del proceso, puesto que son los que conocen la clave de acceso.	x				
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,						
b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,						
c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,						
d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,						
e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,						
f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	Este proceso cuenta con el registro RE-CDG-02 Comunicaciones Enviadas, este registra el número de oficio, fecha y persona o institución a quien se envía.	x				
g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	El sistema ISOTECH no permite el uso de documentos obsoletos, puesto que están bien identificados en histórico.	x				

4.2.4 Control de los Registros	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.	Los registros tienen un código de acuerdo al proceso al que pertenecen, a mas de ello tienen un nombre que identifica para que sirven, están ubicaos en el sistema ISOTECH de acuerdo al proceso y el sistema obliga a que se indique en el caso de documentos obsoletos en donde se encuentran almacenados, la forma de almacenamiento, el tiempo de retención activa y pasiva y la disposición final del registro	X			
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.					
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.					
<b>5.6 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
5.6.1 Generalidades	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. Existe un programa para la revisión del SGC por la alta dirección.	Existe un procedimiento para esto.	X			
2. La alta dirección revisa el SGC de acuerdo con lo planificado.	Lo realiza de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de Planificación. La revisión por la Dirección siempre evalúa acciones de mejora y cambios en el SIG; ha cambiado la política y objetivos en tres ocasiones	X			
3. Incluye la revisión por la alta dirección la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.					
4. Incluye la revisión por la alta dirección la necesidad de efectuar cambios en la política y objetivos de la calidad.					
5. Se mantienen registros de la revisión por la gerencia al SGC.	Existe un Registro "Revisión por la Dirección.	X			
5.6.2 Información para revisión		HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los objetivos de calidad.	Se verificó que la Revisión por la Dirección incluye toda la información que indica la norma ISO 9001:2000.	X			
2. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los resultados de las Auditorias de Calidad.					
3. La revisión del SGC por la alta dirección incluye la conformidad del producto.					
4. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las no conformidades reales y potenciales que se detectan en la operación.					
5. La revisión del SGC por la alta dirección incluye Las acciones correctivas y preventivas.					
6. La revisión del SGC por la alta dirección incluye acciones de seguimiento a revisiones de la dirección previas.					

7. La revisión del SGC por la alta dirección incluye el estado de planificación y ejecución de la capacitación.					
8. La revisión del SGC por la alta dirección incluye el estado de calibración y mantenimiento de los equipos de operación y medición.					
9. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las evaluaciones de los proveedores.					
10. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los reclamos de los clientes y las evaluaciones de los clientes a la organización.					
11. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los resultados de los indicadores de monitoreo del proceso como de cumplimiento de objetivos.					
12. La revisión del SGC por la alta dirección incluye los cambios que podrían afectar el desempeño del SGC.					
13. La revisión del SGC por la alta dirección incluye las recomendaciones para la mejora.					
5.6.3 Resultados de la revisión	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. Se documenta el cumplimiento de las acciones fijadas con anterioridad.	Cada Revisión de Gerencia revisa el cumplimiento de las actividades dispuestas en la anterior; siempre identifica responsables, tiempos y recursos requeridos para su realización; establece mejoras en eficacia del SIG y del servicio; finaliza con conclusiones.	X			
2. Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las acciones y decisiones tomadas con: La mejora de la eficacia del SGC. La mejora de los procesos del SGC. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente. Las necesidades de recursos. Las conclusiones de la revisión.					
3. Las acciones que se deben emprender, indicando el plazo y los responsables de la ejecución.					
4. Se controlan los registros tal como se establece en 4.2.4.			Si.	X	
<b>8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>					
8.1 GENERALIDADES		HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto.	En los procesos establece la forma en la que se va a medir y hacer seguimiento a la conformidad del producto.	X			

2. La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del SGC.	Mediante las auditorias.	X				
3. La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del SGC.	Mediante auditorias se levantan ACPms que permiten el mejoramiento continuo; estas también pueden ser identificadas por cualquier persona involucrada en los procesos que tiene la empresa.	X				
4. Se determinan los métodos aplicables para los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.	Cuentan con objetivos los mismos que tienen un indicador medible.	X				
<b>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>						
8.2.2 Auditoria interna	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. Se planifica un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorias previas.	Si	X				
2. La organización lleva a cabo auditorias internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas.	Si	X				
3. La organización lleva a cabo auditorias internas para determinar si el SGC es conforme con los requisitos de ISO 9001.	Si	X				
4. La organización lleva a cabo auditorias internas para determinar si el SGC es conforme con los requisitos del SGC establecidos por la organización.	Si	X				
5. La organización lleva a cabo auditorias internas para determinar si el SGC ha sido implementado y se mantiene de manera eficaz.	Si	X				
6. Se han definido los criterios de auditoria, el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología.	Si	X				
7. La selección de los auditores y la realización de las auditorias asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.	Tienen un Procedimiento en el cual se identifica la formación de los auditores; sin embargo es conveniente que se califique al auditor y a la auditoria			X		A pesar de que en el formato Calificación de Auditores la parte correspondiente a su actuación como auditor se califica preguntando a los auditados, no existe documento de esto, es necesario que se cuente con ello.
8. Los han realizado auditorias en las que los auditores auditen su propio trabajo.	No					
9. Se ha definido un procedimiento documentado que incluya:	Cuentan con un procedimiento que incluye	X				



Las responsabilidades y los requisitos para la planificación y la realización de auditorías.	<p>todos los temas que indica la norma ISO 9001:2000. Se levantan ACPms en caso de requerirlo e inmediatamente se establecen soluciones identificando responsables y tiempos de implementación, a fin de verificar resultados de las acciones correctivas identificadas.</p>				
El informe de los resultados.					
El mantenimiento de los registros.					
10. La dirección responsable del área que está siendo auditada se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.					
11. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.					
8.2.3 Medición y seguimiento de los procesos	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos del SGC.	<p>Los procesos de la empresa cuentan con indicadores de gestión los cuales son medidos trimestralmente. Cuando el indicador no alcanza la meta establecida se establecen acciones correctivas</p>	X			
2. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.					
3. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.					
<b>8.4 ANALISIS DE DATOS</b>	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para establecer la idoneidad y la eficacia del SGC.	<p>A más de los indicadores de gestión cuenta con un registro de no conformes, encuestas de satisfacción de clientes internos, externos y partes interesadas. Esto permite establecer acciones correctivas, hacer su seguimiento y comprobar su eficacia.</p>	X			
2. La organización utiliza los datos adecuados para identificar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.					
3. Se incluyen los datos generados en el resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.					
4. El análisis de los datos proporciona información sobre: La satisfacción del cliente. La conformidad con los requisitos del producto. Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y, Los proveedores.					
<b>8.5 MEJORA</b>					
8.5.1 Mejora continua	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La organización mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de la calidad.	Si	X			

2. La organización mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de los objetivos de la calidad.	Si	X				
3. La organización mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de los resultados de las auditorias.	Si	X				
4. La organización mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso del análisis de los datos.	Si	X				
5. La organización mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de las acciones correctivas y preventivas.	Si	X				
6. La organización mejora continuamente la eficacia del SGC, mediante la revisión por la dirección.	Si	X				
8.5.2 Acción correctiva	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización toma acciones para eliminar las causas de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.	En el procedimiento de auditorias se identifica la manera de eliminar las causas de no conformidades, mediante la aplicación de acciones correctivas.	X				
2. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.						
3. Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para: Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes). Determinar las causas de las no conformidades. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelven a ocurrir. Determinar e implementar las acciones necesarias.	Existe el procedimiento las causas de las no conformidades se establecen mediante lluvias de ideas o espina de pescado; se establece las acciones correctivas y se les hace el seguimiento respectivo a fin de determinar su eficacia.	X				
Registrar los resultados de las acciones tomadas.						
Revisar las acciones correctivas tomadas.						
8.5.3 Acción preventiva	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	El Proceso de Control de Gestión levanta ACPms cada vez que se encuentra no conformidades potenciales; a estas una vez analizadas las causas se aplica una acción correctiva, la misma que identifica responsables, tiempo de aplicación, recursos, aprobación. Una vez aplicada se comprueba su efectividad. El procedimiento para lo antes indicado es parte del proceso de Control de Gestión.	X				
2. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.						
3. Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para: Identificar las no conformidades potenciales y sus causas. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades. Determinar e implementar las acciones necesarias.						
Registrar los resultados de las acciones tomadas.						
Revisar las acciones preventivas tomadas.						

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>						
	<b>CÓDIGO</b>	<b>EMISIÓN</b>		<b>VERSIÓN</b>			
	RE-CDG-03	25-Sep-06		4			
Revisa: Coordinadora de Gestión	Aprueba:	Gerente					
Fecha: Noviembre, 2007	Fecha:	Noviembre, 2007					
<b>Tipo de auditoria:</b> <b>Empresa:</b> <b>Auditor</b> <b>Auditado</b> <b>Fecha Auditoria:</b> <b>Proceso:</b> <b>Documentos utilizados</b>	<b>INTERNA</b> <b>BRONTHO DEL ECUADOR</b> <b>PAULINA SALAZAR</b> <b>MARCELO SALAZAR</b> <b>18 de Agosto del 2008</b> <b>VENTAS</b>  Norma Iso 9001:2000; Manual de Gestión; Caracterización; Documento varios; Preguntas.						
<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>			<b>HALLAZGOS</b>		<b>Descripción Hallazgo</b>	
<b>4.</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			<b>C</b>	<b>NC</b>		<b>O</b>
4.2.3 Control de documentos.	Igual que en el resto de documentación y registros están dentro del sistema ISOTECH, el mismo que tiene un eficiente control, previniendo su inadecuada utilización, el que se encuentren a disposición de quien los requiere en el momento, su legibilidad. También se identifica el sitio de archivo, tiempo de archivo y disposición final.			<b>X</b>			
4.2.4 Control de los registros de calidad							
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>							
<b>5.2 ENFOQUE AL CLIENTE</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>			<b>HALLAZGOS</b>			
				<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).	El proceso a más de identificar estas acciones en su procedimiento cuenta con dos registros "Identificación de Requerimientos del Cliente"					<b>X</b>	
En la Encuesta de Satisfacción del Cliente las preguntas deberían identificar cada uno de los componentes del servicio (RRHH, Tecnológico, Equipos, Materiales y Tiempos) a fin de contar con una mejor evaluación.							

3. Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente.	y "Encuesta de Satisfacción". Sin embargo este último no aporta con información importante al SIG.					
---	--	--	--	--	--	--

**7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización determina los requisitos especificados por el cliente.	En el registro "Identificación Requerimientos del cliente" el proceso identifica no solo los requerimientos que especifica el cliente sino también los requisitos de ley que se requiere para realizar el trabajo y aquellos adicionales que se identifica con la comunidad y los afectados, incluye responsables y tiempos.	X				
2. La organización determina las características que son relevantes en el producto y/o servicio para el cliente.						
3. Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.						
4. La organización determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.						
5. La organización determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.						
6. La organización determina cualquier requisito adicional determinado por la organización.						
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
1. Revisa la organización los requisitos relacionados con el producto.	A más de lo indicado arriba, dentro del proceso de ventas se realiza todo lo indicado por la norma, antes de realizar el trabajo y aceptarlo. En el caso que no se puedan cumplir se identifica las razones y se establecen acciones correctivas para en un futuro poder cumplirlos, esto como un mejoramiento continuo.	X				
2. Se efectúa esta revisión antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos).						
3. Se asegura la organización de que: Están definidos los requisitos del producto. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación, Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos.						

4. Cuando se cambian los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados.	En el registro "Requerimientos del cliente" existe la identificación de cambios de requerimientos, los mismos que siguen el mismo procedimiento de los primeros.	X				
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
1. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto.	Establece comunicación telefónica, por Internet y personales, las mismas que demuestran su eficacia.	X				
2. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.	En el procedimientos del proceso, están determinados	X				
3. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.	Para ello usa la encuesta de satisfacción y el registro Quejas, Reclamos y Sugerencias.	X				

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>							
	<b>CÓDIGO</b>	<b>EMISIÓN</b>		<b>VERSIÓN</b>				
	RE-CDG-03	25-Sep-06		4				
Revisa: Coordinadora de Gestión	Aprueba:	Gerente						
Fecha: Noviembre, 2007	Fecha:	Noviembre, 2007						
<b>Tipo de auditoria:</b>	<b>INTERNA</b>							
<b>Empresa:</b>	<b>BRONTHO DEL ECUADOR</b>							
<b>Auditor</b>	<b>MONICA SALAZAR</b>							
<b>Auditado</b>	<b>CESAR SALAZAR</b>							
<b>Fecha Auditoria:</b>	<b>18 de Agosto del 2008</b>							
<b>Proceso:</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>							
<b>Documentos utilizados</b>	Norma Iso 9001:2000; Manual de Gestión; Caracterización; Documento varios; Preguntas.							
<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>		<b>ITEM O PREGUNTA</b>			<b>HALLAZGOS</b>		<b>Descripción Hallazgo</b>	
<b>4.</b>		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			<b>C</b>	<b>NC</b>		<b>O</b>
<b>La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y</b>								
<b>4.2.3 Control de los Documentos</b>		<b>ITEM O PREGUNTA</b>			<b>HALLAZGOS</b>			
					<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.		Existe un procedimiento que pertenece al Proceso de Control de Gestión llamada Elaboración y Administración de Documentos, este indica la forma en que deben ser aprobados, revisados y actualizados.			<b>X</b>			
Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,								
b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,		La empresa cuenta con un sistema computacional llamado ISOTECH que permite controlar el uso, cambio y aprobación. En este se indica el sitio donde se encuentran			<b>X</b>			

d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,	archivados y siempre están disponibles en el sistema. A más de ello los documentos tienen un código que identifica al proceso al que pertenece y un nombre que indica para que sirven.					
e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,						
f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	Existe en el ISOTECH una lista de documentos externos en el cual se identifica el tipo de documento y bajo que custodia está.	X				
g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	No se puede usar documentos obsoletos por que el ISOTECH solo le permite trabajar en documentos actualizados. Igualmente los documentos obsoletos están bien identificados y solo se pueden acceder previa autorización de la Coordinadora de Gestión.	X				
<b>4.2.4 Control de los Registros</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		C	NC	O	NA	
Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.	RE-GRH-01 Evaluación de Desempeño; RE-GRH-02 Evaluación de Competencias; RE-GRH-03 Evaluación de la Eficacia de la Capacitación; RE-GRH-04 Registro Asistencia a Evento; RE-GRH-05 Expediente HES; RE-GRH-06 Encuesta satisfacción Colaboradores; RE-GRH-08 Plan de Capacitación. Como se puede observar están bien identificados, se pueden recuperar por medio del ISOTECH; y, el procedimiento de Control de Registros indican estos requerimientos, los cuales se pueden observar en el ISOTECH, en la lista de registros.	X				
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.						
Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.						
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>						
<b>5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		C	NC	O	NA	
La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.	El Proceso se encarga de inducir al personal que ingresa a laborar en la empresa sobre la política, objetivos de la calidad, reglamentos internos, valores, etc., a fin de que conozcan sobre la empresa y lo que ella espera del trabajador. Para ello la Alta Dirección le ha proporcionado los recursos necesarios.	X				
a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,						
b) estableciendo la política de la calidad,						


c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,					
d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y					
e) asegurando la disponibilidad de recursos.					

**6. GESTION DE LOS RECURSOS**

6.1 PROVISION DE RECURSOS	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC.	Si. El proceso primero identifica los requerimientos de sus clientes, los presupuesta y los hace aprobar a fin de que el sistema tenga una mejora continua y se aumente la satisfacción del cliente.	X			
2. La organización determina y proporciona los recursos necesarios para mejorar continuamente la eficacia.					
3. La organización determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos.					
6.2 RECURSOS HUMANOS	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. Se han identificado los cargos del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.	Si están identificados en el Manual Descriptivo del Cargo	X			
2. Se puede demostrar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.	Si. A través de la Evaluación del Desempeño, que si aporta con la información requerida.	X			
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS			
		C	NC	O	NA
1. La organización ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.	Si están identificados en el Manual Descriptivo del Cargo				
2. La organización proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades.	Existe un Plan de Capacitación, mismo que surge del análisis de la evaluación del desempeño.			X	A pesar de contar con una fuente de información importante es necesario que se le pregunte al cliente sus requerimientos de capacitación.
3. La organización evalúa la eficacia de la formación o de las acciones tomadas.	Lo hace a través de la Evaluación del desempeño; y, de la Eficacia de la capacitación.	X			
4. La organización se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.	Existe en el registro de asistencia a evento la Divulgación, toma de conciencia e importancia de las actividades que realiza el personal que trabaja en la empresa.	X			
5. La organización se asegura de que el personal sea consciente de cómo sus actividades contribuyen al logro de los objetivos de calidad.					



6. La organización mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.	Cuentan con los curriculums, formación, capacitación, archivados en la carpeta expediente del personal.	X				
7. Se controlan estos registros tal como se establece en 4.2.4.						
6.3 INFRAESTRUCTURA	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización determina y mantiene edificios, espacios de trabajo y servicios asociados necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	Los espacios de trabajo han sido evaluados por personas especializadas en ubicación y luminosidad. Cuenta con las mediciones.	X				
2. La organización determina y mantiene el equipo para los procesos necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	Cada vez que existen cambios en los sitios de trabajo se vuelve a verificar la conformidad. La empresa si presta toda la facilidad para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	X				
3. La organización determina y mantiene los servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación). Para lograr la conformidad con los requisitos del producto.						
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO		HALLAZGOS				A pesar de que se hace esta encuesta y se identifican los requerimientos, no se realiza ningún tipo de acción correctiva ni de mejora.
		C	NC	O	NA	
1. La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	Mediante la encuesta de satisfacción de los colaboradores se extrae la conformidad o disconformidad con respecto al ambiente de trabajo.			X		

 <b>BRONTHO DEL ECUADOR S.A.</b> REMEDIACION AMBIENTAL • QUIMICOS • EQUIPOS	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>					
	<b>CÓDIGO</b>	<b>EMISIÓN</b>		<b>VERSIÓN</b>		
	RE-CDG-03	25-Sep-06		4		
Revisa: Coordinadora de Gestión	Aprueba:	Gerente				
Fecha: Noviembre, 2007	Fecha:	Noviembre, 2007				
<b>Tipo de auditoria:</b> <b>Empresa:</b> <b>Auditor</b> <b>Auditado</b> <b>Fecha Auditoria:</b> <b>Proceso:</b> <b>Documentos utilizados</b>	<b>INTERNA</b> <b>BRONTHO DEL ECUADOR</b> <b>ISABEL SALAZAR</b> <b>PAULINA SALAZAR</b> <b>18 DE AGOSTO DEL 2008</b> <b>ADQUISICIONES Y ALMACENAMIENTO</b> <b>Norma Iso 9001:2000; Manual de Gestión; Caracterización; Documento varios; Preguntas.</b>					
<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				<b>Descripción Hallazgo</b>
4.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
<b>4.2.3 Control de los Documentos</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	Todos sus documentos están codificados, están registrados en el ISOTECH, y solo el responsable puede hacer cambios en ellos previa autorización de la Coordinadora de Gestión, la aprobación de estos cambios solo	<b>X</b>				

b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,	la realiza el GERENTE.					
c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,	El ISOTECH asegura los cambios y únicamente mantiene a disposición las versiones actualizadas de los documentos para ser trabajadas; y, la última versión cambiada esta disponible en registro histórico. Los documentos pueden ser accesados en cualquier momento que se los requiera y están legibles.	X				
d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,						
e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,						
f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	Existe una carpeta anual de proveedores en la que almacena la información requerida. Para controlar su distribución se dispuso que cualquier información relacionada con adquisiciones únicamente debe ser atendida o entregada al Gerente de Soporte; igualmente se les hizo conocer a los proveedores que la información debe entregarse o enviarse a la persona antes indicada.	X				
g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	Todos los documentos de este proceso se encuentran en el sistema ISOTECH, que no permite el uso de documentos obsoletos, mismos que se encuentran identificados dentro del sistema.	X				
<b>4.2.4 Control de los Registros</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.	RE-ADQ-08 Selección Proveedores; RE-ADQ-09 Lista de Requisición; RE-ADQ-10 Verificación de Producto o Servicio; RE-ADQ-015 Evaluación y Reevaluación de Proveedores.	X				
Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Todos los registros de este proceso tienen un código, esta identificado con el nombre la función que cumplen, están dentro del ISOTECH, pueden ser usados el momento que se requieren ya que se indica el sitio de archivo.	X				

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.	El proceso cumple con lo establecido en el procedimiento Control de Registros, mismo que define tipo de control, forma de identificación, almacenamiento, etc.	X				
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>						
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).	Para la 8.2.1. cuenta con el procedimiento Producto no conforme, y se controla a través de los registros "Control de no conformes"; y, Quejas y Reclamos"	X				
<b>7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON ELCLIENTE</b>						
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización determina los requisitos especificados por el cliente.	Se identifica los requisitos del cliente mediante la Lista de Requisición; la orden de compra emitida al proveedor contiene estas mismas especificaciones. Una vez que recibe el cliente este verifica las especificaciones en el registro Verificación del producto	X				
2. La organización determina las características que son relevantes en el producto y/o servicio para el cliente.	Existen características del producto o servicio que no especifica el cliente pero que el proceso lo ha determinado como importante, este también se incluye en la orden de compra	X				
3. Se incluyen los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	Se incluye en la orden de compra.	X				
4. La organización determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.	Existen características del producto o servicio que no especifica el cliente pero que el proceso lo ha determinado como importante, este también se incluye en la orden de compra	X				

5. La organización determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.	No se evidencia		X				No existe ningún tipo de documento o registro que permita identificar estos requisitos
6. La organización determina cualquier requisito adicional determinado por la organización.	Si lo hace en la orden de compra, de acuerdo a las necesidades de la organización. Este también es un criterio para la selección de proveedor.	X					
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS					
		C	NC	O	NA		
1. Revisa la organización los requisitos relacionados con el producto.	El proceso de Ventas identifica los requisitos	X					
2. Se efectúa esta revisión antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos).							
3. Se asegura la organización de que:  Están definidos los requisitos del producto.  Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. Tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.  Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.  Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación, Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos.							
4. Cuando se cambian los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados.							
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS					
		C	NC	O	NA		
1. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto.	El proceso cuenta con hojas técnicas, MSDS, catálogos y páginas Web, las cuales han sido revisadas por el responsable del proceso y está a disposición del cliente para cada producto.	X					

2. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.	Existe un procedimiento de adquisiciones el cual conocen los clientes internos; para los clientes externos reciben comunicación en la que se explica los requerimientos de la organización.	X				
3. La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.	Cuentan con el registro de Quejas y Reclamos.	X				
<b>7.4 COMPRAS</b>						
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
1. Se asegura la organización de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.	El proceso para la compra envía una orden de compra que especifica todos los requisitos y al recibirlo verifica mediante el registro de verificación del producto.	X				
2. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	Para ello el proceso ha establecido proveedores críticos y no críticos, dependiendo del impacto que provoque su producto en la realización de las actividades de la empresa. Formato de selección y evaluación.	X				
3. La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.	Se evidencia el uso de criterios para la selección y evaluación; sin embargo no se especifica la forma de calificar al criterio.	X				
4. Se establecen los criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación de los proveedores.	Se evidencia el uso de criterios para la selección y evaluación; sin embargo no se especifica la forma de calificar al criterio.			X		Es necesario que se indiquen los criterios con los que se califica a fin de que sea más clara la calificación
5. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	Si, están archivadas en el registro evaluación y re evaluación de proveedores.	X				
<b>7.4.2 Información de las compras</b>	<b>ITEM O PREGUNTA</b>	<b>HALLAZGOS</b>				
		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>O</b>	<b>NA</b>	
1. Los documentos de compra contienen la información que describe el producto a comprar.	Si esto se evidencia en la orden de compra	X				
2. Cuando sea apropiado: Se incluyen en los documentos de compra requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo.	Si. Cuando se compran ciertos productos, se anexan especificaciones adicionales para el despacho	X				

Se incluyen en los documentos de compra requisitos para la calificación del personal.	Si, en el caso de contratación de personal técnico se adjuntan el manual descriptivo del cargo	X				
Se incluyen en los documentos de compra requisitos del SGC.						
3. Se asegura la organización de la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor.	Si. Esto lo realiza telefónicamente.	X				
<b>7.4.3 Verificación de los productos comprados</b>	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados.	Si. A través del registro de verificación del producto o servicio.	X				
2. Cuando la organización o su cliente quieren llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.	Si. En la comunicación de solicitud de servicio se especifica la necesidad de previo a su contratación realizar una inspección de sus procesos.	X				
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.	Si. Esto se verifica mediante el registro verificación de producto. Estas especificaciones están en la orden de compra y dependerán del tipo de producto que se adquiera.	X				
2. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.						
3. Se aplica la preservación a las partes constitutivas de un producto.						
<b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	ITEM O PREGUNTA	HALLAZGOS				
		C	NC	O	NA	
1. La organización se asegura de que el producto que no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.	El proceso cuenta con un registro de Control de Producto No Conforme.	X				



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA**

Código **RE-CDG-05**

Fecha de Aprobación: 9/11/06

Revisado y Aprobado por: Gerente

Nº de revisión: 5

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/>	<b>Análisis de posibles quejas del cliente</b>	<b>Nombre:</b> <u>BRONTHO DEL ECUADOR</u>	<b>Telf.:</b> _____
<input type="checkbox"/>	<b>Queja de Cliente</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>Partes interesadas</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>Desempeño de los Procesos</b>	<b>Dirección:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Producto No Conforme</b>		
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Auditoria</b>		<b>x</b>

<b>Acción Correctiva:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Reportado por: Paulina Salazar</b>	
<b>Acción Preventiva:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Acción de Mejora:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Proceso: PLANIFICACION</b>	<b>Fecha: 18/09/2008</b>
<b>Corrección:</b>	<input type="checkbox"/>		



<b>PLAN DE ACCION ( Si Aplica)</b>			
<b>NO CONFORMIDAD</b> ____		<b>OBSERVACION (X)</b>	
<b>REQUISITO:</b> (Requisito 5.2.) Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente.			
<b>CASO:</b> ( Evidencia Objetiva) Se evidencia que existen los registros, sin embargo el registro RE- VEN-08 Encuesta de satisfacción es demasiado general y no aporta para conocer posibles observaciones del cliente y requerimientos con respecto a equipos, tecnología, materiales y recurso humano			
<b>Frecuencia con que aparece: Primera Vez</b>			
<b>Firma de quien identifica el problema</b>	<b>Paulina Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18 de agosto del 2008</b>
<b>Firma del responsable de la solución</b>	<b>Marcelo Salazar y Paulina Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19 de agosto del 2008</b>

<b>ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA</b>	
<i>(Método a usar puede ser : por lo menos 3 porques o el de espina de pescado)</i>	
Se considero en forma general que el cliente evalúe las tres normas en la encuesta de satisfacción	
Se consideró necesario hacer más específica a la encuesta de satisfacción	
Se creyó conveniente que el tener una encuesta de satisfacción concreta, permitía que el cliente llene la misma sin ningún problema.	

<b>ACCION INMEDIATA ( Si Aplica)</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Fecha:</b>

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	FECHA
Revisar la encuesta para identificar las posibles mejoras	Equipo/RH	Gerente	1/09/08	Si	10/2008
Hacer las modificaciones	Equipo/RH	Gerente	1/09/08	Si	10/2008
Implementar la nueva encuesta de satisfacción	Equipo RRHH	Gerente	1/09/08	Si	10/2008
Verificación de eficacia	RRHH	Gerente	1/09/08	Si	10/2008
<b>Eficacia estimada en:</b>	Fecha 10/2008	Gerente	Ó	Próxima Auditoria:	

<b>VERIFICACION Y CONFIRMACION DE LA ELIMINACION DEL PROBLEMA</b>			
<b>Explicación de los criterios por los que se cierra la acción o se inicia una nueva acción para eliminar la causa:</b>			
<b>Firma del responsable de la evaluación ó auditor:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Firma del Representante de la Gerencia:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Las acciones implementadas solucionan definitivamente el problema: SI NO</b>			
<input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span>			



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA**

Código **RE-CDG-05**

Fecha de Aprobación: 9/11/06

Revisado y Aprobado por: Gerente

Nº de revisión: 5

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/>	<b>Análisis de posibles quejas del cliente</b>	<b>Nombre:</b>	<b>BRONTHO DEL ECUADOR</b>	<b>Telf.:</b>	
<input type="checkbox"/>	<b>Queja de Cliente</b>				
<input type="checkbox"/>	<b>Partes interesadas</b>				
<input type="checkbox"/>	<b>Desempeño de los Procesos</b>	<b>Dirección:</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Producto No Conforme</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Auditoria</b>		<b>X</b>		

<b>Acción Correctiva:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Reportado por: Paulina Salazar</b>	
<b>Acción Preventiva:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Acción de Mejora:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Proceso: PLANIFICACION</b>	<b>Fecha: 18/09/2008</b>
<b>Corrección:</b>	<input type="checkbox"/>		

<b>PLAN DE ACCION ( Si Aplica)</b>			
<b>DECLARACION DE:</b>			
<b>NO CONFORMIDAD</b> ___		<b>OBSERVACION (X)</b>	
<b>REQUISITO:</b> (Requisito 5.2.) Se tiene evidencia del aumento de la satisfacción del cliente.			
<b>CASO:</b> (Evidencia Objetiva) Se evidencia que existen los registros, sin embargo el registro RE-VEN-01 Requerimientos del cliente es demasiado general y no especifica los elementos que realmente queremos identificar.			
<b>Frecuencia con que aparece:</b> Primera Vez			
<b>Firma de quien identifica el problema</b>	<b>Paulina Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18 de agosto del 2008</b>
<b>Firma del responsable de la solución</b>	<b>Marcelo Salazar y Paulina Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19 de agosto del 2008</b>

<b>ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
<b>(Método a usar puede ser : por lo menos 3 porques o el de espina de pescado)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se elaboró el formato RE-VEN-01 Requerimientos del cliente considerando lo que la Norma ISO 9001 requiere que es identificar los requerimientos del cliente.</li> <li>2. No se consideró necesario mencionar requerimientos que son importante para la calidad de nuestro servicio.</li> <li>3. Se consideró que el formato no identificar los requerimientos del cliente desde el punto de vista de Brontho sino únicamente los que el cliente mencion.</li> </ol>

<b>ACCION INMEDIATA ( Si Aplica)</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Fecha:</b>





**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA**

Código **RE-CDG-05**

Fecha de Aprobación: 9/11/06

Revisado y Aprobado por: Gerente

Nº de revisión: 5

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/> <b>Análisis de posibles quejas del cliente</b> <input type="checkbox"/> <b>Queja de Cliente</b> <input type="checkbox"/> <b>Partes interesadas</b> <input type="checkbox"/> <b>Desempeño de los Procesos</b> <input type="checkbox"/> <b>Producto No Conforme</b>	<b>Nombre:</b> _____ <b>Telf.:</b> _____  <b>Dirección:</b> _____	<b>BRONTHO DEL ECUADOR</b>
<input type="checkbox"/> <b>Auditoria</b>		X

<b>Acción Correctiva:</b> <input type="checkbox"/> <b>Acción Preventiva:</b> X <b>Acción de Mejora:</b> <input type="checkbox"/> <b>Corrección:</b> <input type="checkbox"/>	<b>Reportado por: Paulina Salazar</b>  <b>Proceso: CONTROL DE GESTION</b>	<b>Fecha: 19/09/2008</b>
---	---	--------------------------

**DECLARACIÓN DE:****NO CONFORMIDAD** \_\_\_**OBSERVACION (X)**

**REQUISITO: (8.2.2) 7.** La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.

**CASO:** (Evidencia Objetiva) A pesar de que en el formato Calificación de Auditores la parte correspondiente a su actuación como auditor se califica preguntando a los auditados, no existe documento de esto, es necesario que se cuente con ello.

**Frecuencia con que aparece: Primera Vez**

<b>Firma de quien identifica el problema</b>	<b>Paulina Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>19 de agosto del 2008</b>
<b>Firma del responsable de la solución</b>	<b>Isabel Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25 de agosto del 2008</b>

**ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA****(Método a usar puede ser : por lo menos 3 porques o el de espina de pescado)**

Se considero que lo más importante es el conocimiento de los auditores.

Se consideró que la capacitación recibida por el personal para auditar era suficiente para garantizar el trabajo

Se creyó conveniente solo preguntar al auditado en forma verbal si la satisfizo la auditoria y si había tenido algún problema durante la misma, sin que exista evidencia objetiva.

**ACCION INMEDIATA ( Si Aplica)****Responsable****Fecha:**

<b>PLAN DE ACCION ( Si Aplica)</b>					
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>
Crear un formato que permita dejar constancia de la evaluación del auditor y la auditoria	Equipo/RH	Coordinadora Gestión	1/09/08	Si	10/2008
Implementar el formato	Equipo/RH	Coordinadora Gestión	1/10/08	Si	10/2008
Verificación de eficacia	RRHH	Coordinadora Gestión	1/06/09	Si	06/09
<b>Eficacia estimada en:</b>	Fecha	Coordinadora Gestión	Ó	Próxima Auditoria:	X

<b>VERIFICACION Y CONFIRMACION DE LA ELIMINACION DEL PROBLEMA</b>			
<b>Explicación de los criterios por los que se cierra la acción o se inicia una nueva acción para eliminar la causa:</b>			
<b>Firma del responsable de la evaluación ó auditor:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Firma del Representante de la Gerencia:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Las acciones implementadas solucionan definitivamente el problema:</b>			
<b>SI</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b> <input type="checkbox"/>			





**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA**

Código **RE-CDG-05**

Fecha de Aprobación: 9/11/06

Revisado y Aprobado por: Gerente

Nº de revisión: 5

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/> <b>Análisis de posibles quejas del cliente</b> <input type="checkbox"/> <b>Queja de Cliente</b> <input type="checkbox"/> <b>Partes interesadas</b> <input type="checkbox"/> <b>Desempeño de los Procesos</b> <input type="checkbox"/> <b>Producto No Conforme</b>	<b>Nombre:</b> _____ <b>Telf.:</b> _____  <b>Dirección:</b> _____	<b>BRONTHO DEL ECUADOR</b>
<input type="checkbox"/> <b>Auditoria</b>		

<b>Acción Correctiva:</b> <input type="checkbox"/> <b>Acción Preventiva:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Acción de Mejora:</b> <input type="checkbox"/> <b>Corrección:</b> <input type="checkbox"/>	<b>Reportado por: Mónica Salazar</b>  <b>Proceso: GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Fecha: 18/09/2008</b>
---	---	--------------------------

<b>PLAN DE ACCION ( Si Aplica)</b>			
<b>DECLARACION DE:</b>			
<b>NO CONFORMIDAD</b> ___		<b>OBSERVACION (X)</b>	
<b>REQUISITO:</b> 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación 2. La organización proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades.			
<b>CASO:</b> ( Evidencia Objetiva) Norma ISO 9001 ( Requisito 6.2.2) : Se evidencia que el plan de capacitación se elabora en base a las evaluaciones de desempeño realizada a los colaboradores, sin embargo no se considera los requerimientos de capacitación del cliente interno.			
<b>Frecuencia con que aparece:</b> Primera Vez			
<b>Firma de quien identifica el problema</b>	Mónica Salazar	<b>Fecha:</b>	18 de agosto del 2008
<b>Firma del responsable de la solución</b>	César Salazar	<b>Fecha:</b>	25 de agosto del 2008

<b>ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
<i>(Método a usar puede ser : por lo menos 3 porques o el de espina de pescado)</i>
Hacer un formato donde se establezcan los requerimientos de los colaboradores
Implementar el formato
Analizar que requerimientos de capacitación se incluirán en el plan de capacitación

<b>ACCION INMEDIATA ( Si Aplica)</b>
<b>Responsable</b> _____ <b>Fecha:</b> _____

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	FECHA
Hacer un formato donde se establezcan los requerimientos de los colaboradores	Equipo/RH	Jefe RRHH	1/09/08	Si	10/2008
Implementar el formato	Equipo/RH	Jefe RRHH	1/12/08	Si	12/2008
Analizar que requerimientos de capacitación	RRHH	Jefe RRHH	1/12/08	Si	12/2008
<b>Eficacia estimada en:</b>	Fecha	Jefe RRHH	Ó	Próxima Auditoría:	

<b>VERIFICACION Y CONFIRMACION DE LA ELIMINACION DEL PROBLEMA</b>			
<b>Explicación de los criterios por los que se cierra la acción o se inicia una nueva acción para eliminar la causa:</b>			
<b>Firma del responsable de la evaluación ó auditor:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Firma del Representante de la Gerencia:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Las acciones implementadas solucionan definitivamente el problema:    SI                    NO</b>			
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA**

Código **RE-CDG-05**

Fecha de Aprobación: 9/11/06

Revisado y Aprobado por: Gerente

Nº de revisión: 5

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/>	<b>Análisis de posibles quejas del cliente</b>	<b>Nombre:</b> _____	<b>Telf.:</b> _____
<input type="checkbox"/>	<b>Queja de Cliente</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>Partes interesadas</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>Desempeño de los Procesos</b>	<b>Dirección:</b> _____	
<input type="checkbox"/>	<b>Producto No Conforme</b>		
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Auditoria</b>		<b>X</b>

<b>Acción Correctiva:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Reportado por: Mónica Salazar</b>	
<b>Acción Preventiva:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Acción de Mejora:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Proceso: ADQUISICIONES</b>	<b>Fecha: 19/09/2008</b>
<b>Corrección:</b>	<input type="checkbox"/>		

<b>PLAN DE ACCION ( Si Aplica)</b>			
<b>DECLARACION DE:</b>			
<b>NO CONFORMIDAD</b> ___		<b>OBSERVACION (X)</b>	
<b>REQUISITO: 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS.</b>			
4. Se establecen los criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación de los proveedores.			
<b>CASO:</b> ( Evidencia Objetiva) Norma ISO 9001 ( Requisito 7.4.1) Se evidencia el uso de criterios para la selección y evaluación; sin embargo no se especifica la forma de calificar al criterio. Es necesario que se indiquen los criterios con los que se califica a fin de que sea más clara la calificación.			
<b>Frecuencia con que aparece: Primera Vez</b>			
<b>Firma de quien identifica el problema</b>	Mónica Salazar	<b>Fecha:</b>	19 de agosto del 2008
<b>Firma del responsable de la solución</b>	César Salazar	<b>Fecha:</b>	26 de agosto del 2008

<b>ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
<b>(Método a usar puede ser : por lo menos 3 porques o el de espina de pescado)</b>
No se considero especificar los criterios por que ya están descritos y tomados en cuenta en la calificación para proveedores.
Una vez que el proveedor presta el servicio se comprueba la calificación dada en lo correspondiente a calidad del producto.
En razón de este registro es siempre llenado por la misma persona que califica al proveedor no se considero describir los criterios en el registro.

<b>ACCION INMEDIATA ( Si Aplica)</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Fecha:</b>

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	PLAZO	SEGUIMIENTO	FECHA
Colocar en el registro los criterios de calificación y ponderar su peso.	Equipo/RH	GERENTE SOPORTE	1/09/08		
Aplicar el nuevo registro en el momento que tengamos un nuevo proveedor	Equipo/RH	GERENTE SOPORTE		Si	
<b>Eficacia estimada en: Cuando se califique a un nuevo proveedor.</b>	Fecha	GERENTE SOPORTE	Ó	Próxima Auditoria:	

VERIFICACION Y CONFIRMACION DE LA ELIMINACION DEL PROBLEMA			
Explicación de los criterios por los que se cierra la acción o se inicia una nueva acción para eliminar la causa:			
Firma del responsable de la evaluación ó auditor:		Fecha:	
Firma del Representante de la Gerencia:		Fecha:	
Las acciones implementadas solucionan definitivamente el problema: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			



**SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA**

Código **RE-CDG-05**

Fecha de Aprobación: 9/11/06

Revisado y Aprobado por: Gerente

Nº de revisión: 5

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/> <b>Análisis de posibles quejas del cliente</b> <input type="checkbox"/> <b>Queja de Cliente</b> <input type="checkbox"/> <b>Partes interesadas</b> <input type="checkbox"/> <b>Desempeño de los Procesos</b> <input type="checkbox"/> <b>Producto No Conforme</b>	<b>Nombre:</b> _____ <b>Telf.:</b> _____  <b>Dirección:</b> _____	<b>BRONTHO DEL ECUADOR</b>
<input type="checkbox"/> <b>Auditoria</b>		X

<b>Acción Correctiva:</b> <input type="checkbox"/>	Reportado por: <b>Mónica Salazar</b>	
<b>Acción Preventiva:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Proceso: GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>Fecha: 18/09/2008</b>
<b>Acción de Mejora:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Corrección:</b> <input type="checkbox"/>		

**DECLARACIÓN DE:****NO CONFORMIDAD** \_\_\_**OBSERVACION (X)****REQUISITO: 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

1. La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

**CASO:** (Evidencia Objetiva) Norma ISO 9001 (Requisito 6.4) A pesar de que se hace esta encuesta y se identifican los requerimientos, no se realiza ningún tipo de acción correctiva ni de mejora.

**Frecuencia con que aparece: Primera Vez**

<b>Firma de quien identifica el problema</b>	<b>Mónica Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>18 de agosto del 2008</b>
<b>Firma del responsable de la solución</b>	<b>César Salazar</b>	<b>Fecha:</b>	<b>25 de agosto del 2008</b>

**ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA**

**(Método a usar puede ser : por lo menos 3 porques o el de espina de pescado)**

Se consideró que el personal conocía la situación por la que atraviesa la empresa, por ende no era necesario comunicar la falta de acción.

El Gerente había tenido una reunión con el personal indicando la situación empresarial y la necesidad de restringir el gasto.

En razón de estos problemas se dio mayor importancia a otras actividades que no se consideró estaban implícitas.


**ACCION INMEDIATA ( Si Aplica)****Responsable****Fecha:**



<b>PLAN DE ACCION ( Si Aplica)</b>					
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>
Las insatisfacciones del cliente interno deben colocarse en el formato RE-PLA-06 Tratamiento de quejas y reclamos	Equipo/RH	Jefe RRHH	1/09/08	Si	10/2008
Hacer seguimiento de Quejas y reclamos	Equipo/RH	Jefe RRHH		Si	12/2008
<b>Eficacia estimada en:</b>	Fecha	Jefe RRHH	Ó	Próxima Auditoria:	

<b>VERIFICACION Y CONFIRMACION DE LA ELIMINACION DEL PROBLEMA</b>			
<b>Explicación de los criterios por los que se cierra la acción o se inicia una nueva acción para eliminar la causa:</b>			
<b>Firma del responsable de la evaluación ó auditor:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Firma del Representante de la Gerencia:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Las acciones implementadas solucionan definitivamente el problema:</b>			
			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

### 5.3. FASE III (INFORME DE AUDITORÍA)

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Código	<b>RE-CDG-04</b>
		Fecha de Aprobación:	25/09/2006
		Nº de revisión:	2

<b>1.</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA N<sup>o</sup>:</b>	<b>3</b>
	<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	18- 19 de Agosto 2008
	<b>SITIOS AUDITADOS</b>	Oficina Quito
	<b>AUDITOR LIDER</b>	Mónica Salazar

**2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:**

Verificar la correcta implantación del SIG y el cumplimiento de los requisitos de las Norma ISO 9001-2000.

**3. ALCANCE DE LA AUDITORIA:**

Aplica a los siguientes procesos del Sistema Integrado de Gestión:

**PROCESOS DIRECTIVOS:**

PROCESO DE PLANIFICACION; REQUISITOS ISO 9001: 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 5.1, 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; y, 7.1.

PROCESO CONTROL DE GESTION; REQUISITOS ISO 9001: 4.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 5.6; 8.1; 8.2.2; 8.2.3; 8.4; y, 8.5.

**PROCESOS DE REALIZACION**

PROCESO DE VENTAS; REQUISITOS ISO 9001: 4.2.3; 4.2.4; 5.2; y, 7.2.

**PROCESOS SOPORTE:**

PROCESO DE ADQUISICIONES; REQUISITOS ISO 9001: 4.2.3; 4.2.4; 7.2; 8.3; y, 8.4.

PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS; REQUISITOS ISO 9001: 4.2.3; 4.2.4; 5.5.1; y, 6.2.

**4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

Normas ISO 9001-2000; documentos del SIG.

6. INFORMACIÓN DE AUDITORIA		
FECHA DE AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR	PROCESO AUDITADO
19-ago-2008	Mónica Salazar	Adquisiciones
18-ago-2008	Mónica Salazar	Gestión de Recursos Humanos
19-ago-2008	Paulina Salazar	Control de Gestión
18-ago-2008	Paulina Salazar	Planificación
28-ago-2008	Isabel Salazar	Ventas

#### 7. HALLAZGOS

Observación: Existen los registros necesarios para asegurarse de los requerimientos del cliente; sin embargo estos registros "Requerimientos del Cliente; y, Encuesta de Satisfacción", deben ser revisados ya que no aportan de manera sustancial al mejoramiento del SIG.

Observación: Tienen un Procedimiento que identifica la formación de los auditores y sus habilidades para realizar la auditoria, pero no existe evidencia de la calificación de este último, ni de las auditorias realizadas anteriormente.

Observación: Existe un Plan de Capacitación, que surge del análisis de la evaluación del desempeño, pero no se cuenta con una fuente e de información importante que es la necesidad de capacitación detectada por el evaluado.

Observación: Se evidencia el uso de criterios para la selección y evaluación de proveedores; sin embargo no se especifica ni identifica el criterio para calificarlo.

#### 8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Los hallazgos identificados durante la Auditoria Interna permitirán realizar las correcciones necesarias para la correcta implantación del SIG en la empresa.

#### 9. RESUMEN

El SIG esta implementado y en funcionamiento. En los servicios que hasta hoy ha desarrollado la empresa, se han aplicado en su totalidad todos los documentos resultantes de la implantación del SIG; y, su eficacia en los procesos auditados han sido comprobados.

<b>10. CONCLUSIONES</b>
El SIG está implantado de acuerdo a los requisitos de las Normas: ISO 9001-2000; sin embargo es necesario realizar ciertos cambios en varios documentos con la finalidad de mejorar el SIG. Estos cambios serán ejecutados por los responsables de los procesos involucrados, deberán ser aplicados y finalmente
<b>11. ANEXOS ( Si aplica)</b>
N/A necesarios para llevar adelante los cambios, implantación y verificación de eficacia.

Mónica Salazar C.  
**NOMBRE DE QUIEN INFORMA:**

**FIRMA:**


#### 5.4. FASE IV (SEGUIMIENTO DE AUDITORIA)

	<b>SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA</b>	Código:	RE-CDG-06
		Fecha de Aprobación:	24-Oct-06
		Nº de revisión:	2

Página 1 de 1

PROCESO	AC	O	AM	FUENTE	9001	14001	18001	FECHA DE APERT.	PLAZO CUMPL. ACCION	ESTADO			FECHA FINALIZ.	EFICACIA		ESTADO DE CIERRE		FECHA CIERRE	OBSERVACIONES	TIEMPO CUMPLIM.
										ABIERTA	PROC.	FINAL		SI	NO	ABIERTA	CERRADA			
PLANIFICACION		x		Auditoria Interna	x			1/(09/08	Ago/08	X			Ago/08							
PLANIFICACION		x		Auditoria Interna	x			1/(09/08	Ago/08	X			Ago/08							
RRHH		x		Auditoria Interna	x			1/(09/08	Dic/08	X			Dic/08							
RRHH		x		Auditoria Interna	x			1/(09/08	Dic/08	X			Dic/08							
VENTAS		x		Auditoria Interna	x			1/(09/08	Ago/08	X			Ago/08							
ADQUISICIONES		x		Auditoria Interna	x			19/09/08	nO				nO						Se cierra con la calificación de un nuevo proveedor	
CONTROL DE GESTION		x		Auditoria Interna	x			19/09/08	Jun/09	X			Jun/09							
PLANIFICACION	x			Auditoria Pre Certificación	x			19/10/06	23/10/06	X			23/10/06	X			X		En la auditoria de certificación la política fue aprobada	23/10/06

**NOTA:** En este trabajo práctico de auditoria interna, no se ha podido realizar el seguimiento a las acciones de mejora por el tiempo que se requiere para ser aplicada, observada y verificada su eficacia; y, poder proceder al cierre de las mismas. Sin embargo y con la finalidad de contar con la metodología que se debe seguir en estos casos, se pone un ejemplo de ACPms cerradas de auditorias internas anteriores realizadas a la empresa. Esta se identifica por estar en color rojo.

	<b>SOLICITUD DE ACCIONES DE MEJORA</b>		Código	RE-CDG-05
			Fecha de Aprobación:	19/10/06
Revisado y Aprobado por:	Gerente	Nº de revisión:	4	



Page 0 of 3

ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA No.	139	ISO 9001:	X
		ISO 140001:	X
		OHSAS 18001:	X

**ORIGEN:**

<input type="checkbox"/> Queja de Cliente	<b>Nombre:</b> Brontho Skay del Ecuador S.A.	<b>Telf.:</b> 2460 235
<input type="checkbox"/> Partes interesadas		
<input type="checkbox"/> Desempeño de los Procesos		
<input type="checkbox"/> Producto No Conforme		
<input checked="" type="checkbox"/> Auditoria		

Acción Correctiva:	<input checked="" type="checkbox"/>	Reportado por: Ing. Alvaro Zerda	
Acción Preventiva:	<input type="checkbox"/>		
Acción de Mejora:	<input type="checkbox"/>	Proceso: Planificación	Fecha: 19-octubre-2006
Corrección:	<input type="checkbox"/>		

	<b>DE MEJORA</b>		Fecha de Aprobación:	19/10/06
	Revisado y Aprobado por:	Gerente 	Nº de revisión:	4

Page 0 of 3

**DECLARACIÓN DE:**

**NO CONFORMIDAD  OBSERVACION**

**REQUISITO:** ISO 9001:2000: 5.3.b.- Política de la calidad: incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

ISO 14001:2004: 4.2.a, b y c: Política ambiental: La alta dirección debe definir la política ambiental de la organización y asegurarse de que, dentro del alcance definido de su sistema de gestión ambiental, ésta: a) es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios; b) incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación; c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.

OHSAS 18001: 1999: 4.2.a, b y c: Política de S&SO: La alta gerencia debe definir la política de S&SO de la organización, que especifique claramente los objetivos generales de S&SO y un compromiso para el mejoramiento continuo del desempeño en S&SO: a) ser apropiada para la naturaleza y la prioridad de los riesgos de S&SO de la organización; b) incluir un compromiso para el mejoramiento continuo; c) incluir un compromiso para cumplir con la legislación vigente aplicable de S&SO y con otros requisitos que haya suscrito la organización

**CASO:** (Evidencia Objetiva): Se evidencio que la Política Integral no cumple con lo requerido por las normas. ISO 9001:2000; ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001:1999

**Frecuencia con que aparece:**

Firma de quien identifica el problema      Ing. Alvaro Zerda      Fecha:      9 y 10 octubre 2006

Firma del responsable de la solución            Fecha:      23/10/2006

**ACCION INMEDIATA**

**Descripción de la corrección que se hará:**

- Se revisó nuevamente la política del SIB
- Se consideró los requisitos de cada una de las normas y se añadió a la política
- Se consideró la opinión de Cfu de los responsables de los procesos para su modificación
- Se consideró la opinión de Noratech (Sra. Marianela)
- Se hicieron las modificaciones tratando de no incidir significativamente en los objetivos



		<b>DE MEJORA</b>		Fecha de Aprobación:	19/10/06
Revisado y Aprobado por:	Gerente	Nº de revisión:	4		
	<i>[Signature]</i>				

**ANALISIS DE CAUSAS DEL PROBLEMA**

(Método a usar puede ser : 5 porques o el de espina de pescado)

- Porque no se analizó en forma concienzuda los requisitos de cada una de las normas.
- Porque se consideró q' la política debería ser generalizada y reflejarla en forma muy puntual
- Porque se consideraba q' al hacer algún cambio sustancial en la política, esta iba a incidir en forma significativa en los objetivos de cu de los procesos
- Porque al generarse cambios en los objetivos de cu de los procesos los responsables de éstos, tendrían q' nuevamente considerar indicadores metas; etc.

**PLAN DE ACCION**

ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO	FECHA

**VERIFICACION Y CONFIRMACION DE LA ELIMINACION DEL PROBLEMA**

Explicación de los criterios por los que se cierra la acción o se inicia una nueva acción para eliminar la causa:

*Se han realizado cambios en la política integrada de gestión de acuerdo a lo requerido por las 3 normas.*

Firma del responsable de la evaluación ó auditor: *[Signature]* Fecha: 07/11/06

Firma del Representante de la Gerencia: *[Signature]* Fecha: 07/11/06

Las acciones implementadas solucionan definitivamente el problema: SI  NO



## CAPITULO VI

### 6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 6.1. Conclusiones.-

- La Gerencia está comprometida para llevar adelante cualquier innovación que permita el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión (SIG), en todos y cada uno de los procesos que conforman a la empresa.
- El personal que trabaja en Brontho del Ecuador esta totalmente involucrado con la satisfacción del cliente y el mejoramiento del SIG, lo que permite hacer cambios y mejoras al sistema, en forma oportuna y con facilidad.
- La Política de Calidad implementada en la organización, permite alcanzar los objetivos propuestos para el SIG, puesto que reflejan el compromiso de los responsables del proceso y de la Gerencia.
- El personal con que cuenta la empresa es altamente calificado, conoce los procesos y los aplica de forma adecuada, esto se debe a que es personal seleccionado, capacitado, y, evaluado.
- El SIG presenta un grado de cumplimiento con respecto a la Norma de Calidad 9001:2000.
- La implementación del SIG, le ha permitido a Brontho del Ecuador, ser flexible a las necesidades del cliente; a mejorar la comunicación tanto interna como externa; a aumentar su eficiencia y eficacia utilizando adecuadamente sus recursos; y, a mantener una constante interrelación entre los procesos que la conforman.

#### 6.2. Recomendaciones.-

- La empresa debe asegurar su desarrollo en base a la gestión organizacional basándose en el mejoramiento continuo de la calidad de sus procedimientos, involucrando a todo el personal que la conforma; esto con la finalidad de alcanzar el éxito a mediano plazo.
- Los procesos deben seguir manteniendo su integridad e interrelación a fin de lograr eficacia de acción y garantizar la solidez de la organización.

- Las Política del SIG debe ser siempre impartida y transmitida a todo nivel, a fin de que garantice su efectividad y cumplimiento.
- La Gerencia debe proporcionar siempre los recursos necesarios sean estos económicos, logísticos, humanos y materiales a fin de garantizar el correcto desarrollo y cumplimiento de las actividades inherentes a su servicio.
- Los canales de comunicación internos y externos deben ser los adecuados a fin de que se facilite el trabajo y se satisfaga todos los requerimientos.
- La empresa debe garantizar sus procesos, en función de un control idóneo de calidad que permita verificar y asegurar las evaluaciones. Esto con la finalidad de no encontrarse con situaciones que la subjetividad de las evaluaciones no puedan ser verificadas en las auditorias y se pierda la confiabilidad en la calidad del producto.
- El Representante de la Dirección o la Coordinadora de Gestión debe siempre mantener informada a la Gerencia sobre la implementación, cambios y avances del SIG, para garantizar el buen funcionamiento del Sistema.
- En razón de que este trabajo ha sido realizado de manera adecuada, los resultados obtenidos deberían ser usados por la empresa a fin de mejorar su SIG.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Guía Metodológica para la Realización de Auditorias de Gestión, realizada por la Oficina Nacional de Auditoria, cuba, 1998
- Norma internacional 19011
- William P. Leonardo, Auditoria de Calidad, 2005
- Joaquín Rodríguez Valencia, Sistemas de Calidad, 2004
- [www.uned.es/experto-gestion-calidad-y-certificacion](http://www.uned.es/experto-gestion-calidad-y-certificacion)
- [www.cfee.gov.ar](http://www.cfee.gov.ar)
- [www.itm.edu.co](http://www.itm.edu.co)
- [www.estrategiaydireccion.com](http://www.estrategiaydireccion.com)
- [www.cep-inform.es](http://www.cep-inform.es)
- Manual de Gestión de la Empresa Brontho del Ecuador

- Procedimiento de Auditoria Interna de la Empresa Coredrill
- [www. Magíster. Com](http://www.Magister.Com)
- Víctor Hugo Vásquez, Organización Aplicada, Mc Graw Hill.