



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

MODALIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA (ESPE – MED)

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERIA COMERCIAL**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS
ISO 9001:2008, COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO
ORGANIZACIONAL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
PARA LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD
COMSECOTOPAXI, CIA. LTDA.**

AUTORA: WENDY M. BURBANO SANMARTIN

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado
de:

INGENIERA COMERCIAL

Año 2010

ESCUELA PÓLITECNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

En nuestra condición de Director y Co- Director CERTIFICAMOS que hemos revisado y evaluado el desarrollo de la Tesis “Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008, como herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad para la compañía de seguridad COMSECOTOPAXI CIA LTDA” presentado por la señora Wendy Burbano Sanmartín en el cual se han observado las disposiciones de la institución, metodología y técnicas que regulan esta actividad académica.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat PDF. Por ello autorizamos a la mencionada alumna reproducir el documento definitivo, presentarlo a las autoridades de la Escuela Politécnica del Ejército Modalidad de Educación a Distancia (EPE-MED) y proceder a la exposición de su contenido.

Sangolquí, Junio 30 del 2010

Ing. René Bueno
DIRECTOR

Ing. Aracely Tamayo
CO - DIRECTORA

ESCUELA PÓLITECNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Wendy M. Burbano Sanmartín

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008, como herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad para la compañía de seguridad COMSECOTOPAXI CIA LTDA”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

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

Sangolquí, Junio de 2010

Wendy M. Burbano Sanmartín

ESCUELA PÓLITECNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Wendy M. Burbano S

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008, como herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad para la compañía de seguridad COMSECOTOPAXI CIA LTDA”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Junio de 2010

Wendy M. Burbano Sanmartín

ESCUELA PÓLITECNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

*Dedico este trabajo a mi esposo y a mis hijos por ser mi mayor
inspiración.....*

*Y también mi agradecimiento por ser el apoyo de tantas realizaciones
a lo largo de mi vida.....*

INDICE

	CONTENIDO	
	Resumen	1
	Summary	3
	CAPITULO I	5
1.	El Problema de la Investigación	5
1.1	Planteamiento y Formulación del Problema	5
1.1.1	Planteamiento del Problema	3
1.1.2.	Formulación del Problema	7
1.2.	Justificación	8
1.3.	Objetivos	9
1.3.1.	Objetivo General	9
1.3.2.	Objetivos Específicos	9
1.4.	Hipótesis	10
1.4.1.	Hipótesis General	10
1.4.2.	Hipótesis Específica	10
1.5.	Generalidades de la Compañía	11
1.5.1.	Datos Generales.	11
1.5.2.	Reseña Histórica	11
1.5.3.	Visión	12
1.5.4.	Misión	12
1.5.5.	Portafolio de Productos	12
1.5.6.	Planteamiento de Estrategias	13
1.5.7.	Sistema de Gestión de Calidad como Estrategia	15
	CAPITULO II	18
2.	Marco Teórico	18
2.1	Familias Normas ISO 9000	18
	Los ocho principios de la Norma ISO 9001 y de Gestión de	
2.2.	Calidad	19
2.3.	Enfoque a procesos	21
2.3.1.	Sistema de Gestión	24
2.3.2.	Sistema de Gestión de Calidad	24
2.3.3.	Procesos	24
2.3.4.	Elementos Característico de un Proceso	24
2.3.5.	Clases de Procesos	26
	Metodología para la Implementación del Enfoque Basado	
2.3.6.	en Procesos	28
2.4.	Modelo de Procesos Sipoc	35
2.4.1.	Conformación del Equipo de Proceso	36
2.4.2.	Pasos para la elaboración de Procesos Sipoc	36

2.5.	Certificación del sistema de gestión de calidad	37
2.6.	Términos relativos a la administración del SGC	39
2.6.1.	Procedimiento	39
2.6.2.	Actividad	39
2.6.3.	Tipos de Actividades	39
2.6.4.	Producto o Servicio	40
2.6.5.	Sistema de Calidad	40
	CAPITULO III	49
	Diagnóstico situacional estratégico de la Cía. de Seguridad Comsecotopaxi CiaLtda	49
3.1.	Análisis externo	50
3.1.1	Macroambiente	51
3.1.1.1	Factores económicos	51
3.1.2.	Perfil de Oportunidades y Amenazas	61
3.1.3.	Microambiente	62
3.1.3.1.	Clientes	62
3.1.3.2.	Proveedores	62
3.1.3.3.	Competencia	64
3.1.4.	Perfil de Oportunidades y amenazas del medio microambiente	65
3.2.	Análisis Interno	65
3.2.1.	Capacidad administrativa	66
3.2.2.	Planificación estratégica	66
3.2.3.	Organización	66
3.2.4.	Capacidad financiera	67
3.2.5.	Capacidad de Recursos Humanos	67
3.2.6.	Capacidad tecnológica	67
3.2.7.	Perfil de Capacidades Internas (fortalezas y debilidades)	68
3.3.	Matrices	69
3.3.1.	Matriz de Impacto Externo	69
3.3.2.	Matriz de Impacto Interno	71
3.3.3.	Matriz de Aprovechabilidad	72
3.3.4.	Matriz de Vulnerabilidad	74
3.3.5.	Análisis de los resultados	76
3.3.5.1.	Análisis de los resultados de la matriz de aprovechabilidad	76
3.3.5.2.	Análisis de los resultados de la matriz de vulnerabilidad	77
3.3.6.	Matriz FODA	78
3.3.7.	Matriz Estrategias Cruzadas	80
3.3.8.	Combinación FO FA / DO DA	83
	CAPITULO IV	85
	Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad	85

	Manual de Calidad según Norma Iso 9001-2008	85
4.1.	Introducción	85
4.1.1.	Presentación de la Organización	86
4.1.2.	Alcance	88
4.1.2.1.	Generalidades	88
4.1.2.2.	Alcance	89
4.1.2.3.	Aplicación (Exclusiones)	
4.2.	Referencias Normativas	90
4.2.1.	Referencias del Sistema de Gestión de Calidad	90
4.3.	Definiciones	90
4.3.1.	Definiciones del Sistema de Gestión de Calidad	90
4.4.	Sistema de Gestión de Calidad	92
4.4.1.	Requisitos Generales	92
4.4.2.	Requisitos de la documentación	101
4.4.2.1.	Generalidades	101
4.4.2.1.1.	Preparación de procedimientos generales	103
4.4.2.2.	Manual de Calidad	103
4.4.2.3.	Control de Documentos	104
4.4.2.4.	Control de Registros de calidad	105
4.5.	Responsabilidad de la Dirección	106
4.5.1.	Responsabilidad de la Dirección	106
4.5.2.	Enfoque al cliente	107
4.5.3.	Política de Calidad	107
4.5.4.	Planificación	110
4.5.4.1.	Objetivos de Calidad	110
4.5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	111
4.5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	111
4.5.5.1.	Responsabilidad y autoridad	111
4.5.5.2.	Representante de la dirección	117
4.5.5.3.	Comunicación interna	118
4.5.6.	Revisión de la Dirección	119
4.5.6.1.	Generalidades	119
4.5.6.2.	Información para la revisión	119
4.5.6.3.	Resultados de la revisión	120
4.6.	Gestión de los Recursos	121
4.6.1.	Provisión de Recursos	121
4.6.2.	Recursos Humanos	122
4.6.2.1.	Generalidades	122
4.6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación	122
4.6.3.	Infraestructura	124
4.6.4.	Ambiente de Trabajo	124
4.7.	Realización de producto	125
4.7.1.	Planificación de la realización del producto	125

4.7.2.	Procesos relacionados con el cliente	126
4.7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	126
4.7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	127
4.7.2.3.	Comunicación con el cliente	127
4.7.3.	Diseño y desarrollo	128
4.7.4.	Compras	128
4.7.4.1.	Proceso de compra	128
4.7.4.2.	Información de las compra	129
4.7.4.3.	Verificación del producto comprado	129
4.7.5.	Producción y prestación del servicio	130
4.7.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio	130
4.7.5.2.	Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	131
4.7.5.3.	Identificación y rastreabilidad	131
4.7.5.4.	Propiedad del cliente	132
4.7.5.5.	Preservación del producto	132
4.7.6.	Control de dispositivos de monitoreo y medición	132
4.8.	Medida, análisis y mejora	134
4.8.1.	Generalidades	134
4.8.2.	Seguimiento y medición	135
4.8.2.1.	Satisfacción al cliente	135
4.8.2.2.	Auditoría interna	135
4.8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos	136
4.8.2.4.	Seguimiento y medición del producto	137
4.8.3.	Control de producto no conforme	138
4.8.4.	Análisis de datos	138
4.8.5.	Mejora	139
4.8.5.1.	Mejora continua	139
4.8.5.2.	Acción correctiva	140
4.8.5.3.	Acción preventiva	140
	CAPITULO V	143
	Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	143
5.1.	Proceso de Socialización del Sistema de Gestión de Calidad	143
5.2.	Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	144
5.2.1.	Evaluación inicial	144
5.2.2.	Formación en Calidad Total	144
5.2.3.	Estructura Organizacional para la Calidad	145
5.2.4.	Modelamiento de procesos	146
5.2.5.	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	146

5.2.6.	Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	147
5.3.	Proceso de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	147
5.3.1.	Realización de la primera auditoría Interna de Calidad	147
	Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de	
5.3.2.	Calidad	148
5.3.3.	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	149
	CAPITULO VI	150
	Conclusiones y Recomendaciones	150
6.1.	Conclusiones	150
6.2.	Recomendaciones	152
	BIBLIOGRAFIA	154
	REFERENCIAS EN INTERNET	154
	ANEXOS	155
	FORMULARIOS	188
	INDICE DE GRAFICOS	
	CAPITULO II	
	Gráfico No. 1 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad	12
	Gráfico No. 2 Enfoque de Procesos	25
	Gráfico No. 3 Interacción de Proceso	28
	Gráfico No. 4 Proceso de Certificación	38
	Gráfico No. 5 Documentos Controlados	41
	Gráfico No. 6 Proceso de Auditorías	47
	CAPITULO III	
	Gráfico No. 7 Inflación anual 2009-2010	52
	Gráfico No. 8 Tasas de interés activas 2009-2010	55
	Gráfico No. 9 Tasas de interés pasivas	55
	Gráfico No. 10 Riesgo País	57
	Gráfico No. 11 Desempleo	59
	CAPITULO IV	
	Gráfico No. 12 Interacción de Procesos	94
	Gráfico No. 13 Requisitos de la documentación	101
	Gráfico No. 14 Organigrama	114
	INDICE DE TABLAS	
	CAPITULO II	
	Tabla No. 1 Metodología de la implementación SGC	29
	Tabla No. 2 Planificación de Procesos	33
	Tabla No. 3 Metodología para Elaborar Procesos Sipoc	35
	Tabla No. 4 Pasos para Elaborar Sipoc	36

CAPITULO III

Tabla No. 5 Tasas de Inflación	52
Tabla No. 6 Tasas de interés activas y pasiva	54
Tabla No. 7 Perfil de oportunidades Macroambiente	61
Tabla No. 8 Proveedores	63
Tabla No. 9 Competencia	64
Tabla No. 10 Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio Microambiente	65
Tabla No. 11 Perfil de Capacidades Internas	68
Tabla No. 12 Matriz de Impacto Externo	70
Tabla No. 13 Matriz de Impacto Interno	71
Tabla No. 14 Matriz de Aprovechabilidad	73
Tabla No. 15 Matriz de Evaluación	74
Tabla No. 16 Matriz de Vulnerabilidad	75
Tabla No. 17 Matriz de Evluación	76
Tabla No. 18 Matriz FODA	79
Tabla No. 19 Matriz de Estrategia Cruzadas	80
Tabla No. 20 Combinación FO-FA / DO-DA	83

CAPITULO IV

Tabla No. 21 Procesos Estratégicos	96
Tabla No. 22 Seguridad Residencial	96
Tabla No. 23 Seguridad Bancaria	97
Tabla No. 24 Seguridad Industrial	97
Tabla No. 25 Seguridad VIP	98
Tabla No. 26 Gestión de Talento Humano	98
Tabla No. 27 Gestión Financiera	99
Tabla No. 28 Gestión de Marketing	99
Tabla No. 29 Gestión de Mejoramiento	100
Tabla No. 30 Gestión de Medida	100
Tabla No. 31 Gestión de Análisis	100
Tabla No. 32 Objetivos de Calidad	110
Tabla No. 33 Matriz de funciones y responsabilidades	115
Tabla No. 34 Lista de Aprobación	141
Tabla No. 35 Lista de Distribución	142

RESUMEN

Los fenómenos de globalización han desencadenado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía. Ello significa que, cada vez más, los oferentes de bienes y servicios están obligados a mantener puesta su mirada en la calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los clientes.

Lo anterior explica la preocupación tan acentuada en el mundo entero por todo lo referente a la calidad y su implantación en los sistemas productivos. La gestión de calidad es hoy un imperativo para cualquier empresa que aspire a mantenerse vigente en los mercados.

Antes se pensaba que bastaba con asegurar la calidad de un producto o servicio. Sin embargo, hoy se reconoce que también es indispensable asegurar la calidad de todos los procesos relacionados con la gestión empresarial. Por su parte, cada vez con más fuerza, las empresas de servicios han incorporado a sus políticas gerenciales la implantación de sistemas de gestión de la calidad puesto que, como todas las organizaciones, enfrentan fuerte competencia.

Las empresas de vigilancia son empresas pertenecientes a este grupo con unas características muy especiales por el entorno en que actúan, y muy sensibles frente a los temas de calidad. La situación actual de inseguridad e incremento de la delincuencia en el país ha ocasionado que, por una parte, haya aumentado el número de empresas de vigilancia privada y por consiguiente la competencia entre las mismas. Por otra parte, se ha convertido en un sector altamente sensible por

las responsabilidades en materia de seguridad que deben afrontar con sus clientes. Ello, a su vez, implica la necesidad de afinar los procesos con los cuales operan este tipo de empresas, en especial aquellos relacionados con el recurso humano, la gestión del riesgo, la tecnología utilizada, entre otros. La empresa de Seguridad Comsecotopaxi Cia Ltda - objeto de estudio práctico del presente trabajo de grado- se encuentra dentro de un mercado en crecimiento, muy competitivo y exigente. Esta circunstancia la ha llevado a pensar en implementar procesos de mejora de la calidad de su servicio.

Mediante el presente trabajo de grado, se estructura la documentación necesaria para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en esta empresa, a través de la identificación de los procesos o actividades necesarios para el SGC, determinando la secuencia e interacción de los procesos, de cómo estos son efectivamente operados y controlados, asegurándose que toda la información esté disponible para apoyar la operación y seguimiento de los procesos que incluye su medición, monitoreo y la aplicación de las medidas necesarias para corregir los procesos y conseguir una mejora continua.

SUMMARY

Globalization phenomena have triggered intensification of competitiveness in every sectors of the economy. It means that more and more providers of goods and services are obliged to maintain their attention to quality and continuous improvement so they can be chosen by clients.

The foregoing explains the pretty deep concern in all subjects associated to quality and its implantation in the productive systems in the whole world. Quality management is mandatory for every enterprise that expects to keep effective in the markets.

It was formerly thought that ensuring quality of a product or service was enough. Nowadays, however, it is acknowledged that insuring quality in all processes related to the enterprise management is indispensable. Service enterprises have, each time in a larger extent, incorporated to their managerial policies, the implantation of quality management systems, because they are facing strong competency, as occurs with every organization.

Surveillance enterprises belong to such group and are provided of very special characteristics due to the atmosphere where they work, and are especially sensitive to quality. The current increase of insecurity and delinquency in the country has caused, in one hand, an increase of private security enterprises and hence competence among them.

In the other hand, it has become a highly sensitive sector due to responsibilities in the security concern to be faced by clients. It implies the need for adjusting processes to manage this type of enterprises, especially those related to the human resources, risk management, technology being used, among others. Comsecotopaxi Cia Ltda a security company –object of a field study of this degree work- is in the mid of a growing, very competitive and demanding market. Such circumstance has prompted to consider the implementation of processes intended to improve service quality.

Through this degree work, documentation necessary for the implementation of a Quality Management System has been structured in the enterprise, through identification of processes or activities necessary for the QMS, by determining sequence and interaction of processes, how they are effectively operated and controlled, so that all information is available to support operation and follow-up processes, including monitoring, measurement and application of measures to amend processes and get continuous improvement.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento y Formulación del Problema

1.1.1. Planteamiento del Problema

La globalización y el constante crecimiento tecnológico y económico mundial que esta experimentado el sector productivo en general, ha obligado a la creación de una serie de empresas que coadyuven a un fácil y óptimo desarrollo de las industrias.

Estas empresas sin formar parte de la estructura organizativa y de la cadena productiva de la industria juegan un papel importante dentro de la misma, mediante la oferta de servicios determinados que permiten lograr altos niveles de productividad en ellas. A este tipo de empresas se las denomina prestación de Servicios.

Las empresas de prestación de servicios son empresas de tercerización, cuyo objetivo es el de brindar servicios a empresas privadas, gubernamentales u otras empresas. Estos servicios abarcan un espectro muy amplio que van desde: consultorías, **seguridad**, proveedores de equipos y maquinaria, corporativos, provisión de insumos tales como energía eléctrica, agua potable) etc., para lo cual deben ser competitivas y tener imagen institucional, para alcanzar este parámetro es necesario brindar un servicio de calidad para satisfacer las expectativas del cliente.

En consecuencia el problema en las empresas actuales, especialmente las empresas que ofrecen servicios de seguridad se ha visto disminuida su competitividad por la entrega de un servicio de seguridad deficiente que no responden a las exigencias de un mercado que demanda soluciones integrales y que buscan eficiencia y optimización en la seguridad de su empresa.

Tomando en consideración esta premisa la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., pionera en entregar un servicio de calidad a sus clientes y siempre buscando la excelencia en cada una de sus actividades, decide la implementación de un esquema de calidad orientada al mejoramiento continuo de cada uno de los procedimientos internos, así como la modificación y corrección de aquellos que generen altos tiempos de espera o un inadecuado control en registro; con el fin de prestar a los clientes no sólo servicios de calidad, sino que el servicio completo ofertado, sea de entera satisfacción de sus clientes.

Para obtener este nuevo enfoque de búsqueda de la satisfacción del cliente con un servicio de calidad, ha desembocado en la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de Calidad que a su vez permita acceder a la obtención de la certificación ISO 9001:2008, mediante la acreditación de una verificadora existente en el país para entregar un servicio de calidad.

Tomando en consideración la prestación del servicio en seguridad deficiente la formulación del problema se identifica de la siguiente forma:

¿Cómo influye la carencia de un sistema de gestión de calidad bajo las Normas ISO 9001 versión 2008 en las empresas de seguridad?

La sistematización del problema se sustenta en las siguientes interrogantes:

¿Cómo influye la falta de un diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., para determinar las oportunidades de mejora en el proceso de prestación del servicio de seguridad?.

¿Cómo el análisis de los procesos críticos de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., contribuyen al mejoramiento continuo?

¿Cuál es el alcance del servicio de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda.?

¿De qué manera el manual de gestión de calidad para la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., contribuye a una eficiente gestión administrativa?.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Cómo diseñar el manual de procedimientos y registros de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI, Cía. Ltda., en base a los fundamentos, directrices y terminología que establece la Norma ISO 9001:2008?

1.2. Justificación

La calidad puede usarse como un arma competitiva. El diseño de alto rendimiento y la calidad consistente son prioridades asociadas a la calidad. La competencia en el nivel mundial requiere que las empresas elaboren productos o servicios de calidad con la mayor eficiencia y eficacia.

Por lo tanto es de vital importancia que la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., de acuerdo a sus necesidades y a sus relaciones, tanto con clientes como con proveedores, es necesario crear una herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad sistema de calidad, un método de trabajo, una estructura de la organización, que asegure que se cumplan los requisitos especificados en la prestación del servicio, que es la oferta de seguridad para empresas públicas y privadas.

Por lo tanto, es necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permita desarrollar las potencialidades de la empresa, tanto en la satisfacción del cliente, mejora de los procesos internos y aseguramiento de la calidad de los productos y servicios, para proyectarlos como ventajas en un mercado cada vez más competitivo; en consecuencia, es esencial tener una certificación ISO 9000 desde un punto de vista competitivo y es favorable ofrecer un servicio de una empresa que tiene certificación ISO 9000 la cual resultaría favorecida en el momento de tomar la decisión y ofrecer el servicio.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Realizar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las Normas de Calidad ISO 9001 versión 2008, como herramienta de cambio organizacional y aseguramiento de la calidad, para la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., que contribuya a ofrecer el servicio de seguridad con calidad.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., para determinar las oportunidades de mejora en el proceso de prestación del servicio de seguridad.
- b. Analizar los procesos críticos de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., a fin de realizar el mejoramiento continuo de los mismos.
- c. Determinar el alcance del servicio de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda.
- d. Realizar el manual de gestión de calidad para la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda.
- e. Diseñar el manual de procedimientos y registros de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI, Cía. Ltda., en base a los fundamentos, directrices y terminología que establece la Norma ISO 9001:2008.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

El Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las Normas de Calidad ISO 9001 versión 2008, de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI, Cía. Ltda., permitirá gestionar en forma eficiente el servicio de seguridad.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- ✍ El Sistema de Gestión de Calidad elaborado para la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI, permite estandarizar los procedimientos y alcanzar beneficios tanto internos como externos del servicio que ofrece a sus clientes.

- ✍ El Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, se gestiona mediante auditorías internas para el aseguramiento de calidad de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI.

- ✍ La aplicación de un modelo de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI, permitirá eliminar errores y reducir costos en la prestación del servicio de seguridad.

1.5. Generalidades de la compañía

1.5.1. Datos generales

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	IDENTIFICACIÓN EMPRESARIALES
RAZON SOCIAL	COMSECOTOPAXI Cía. Ltda.
REPRESENTANTE	Subp. Avc. (SP) Wilson Quelal
DIRECCION	Calle los Arupos y Calle A N66-120
ACTIVIDAD	VIGILANCIA Y SEGURIDAD
PROVINCIA	PICHINCHA
CIUDAD	QUITO

1.5.2 Reseña histórica

La Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., se funda en el año 1998, con más de 10 años de presencia en el mercado nacional, siendo su fundador el señor Subp Avc. (SP) Wilson Quelal, se constituye como una compañía limitada, para posteriormente concedérsele el permiso de operación del Ministerio de Gobierno No. 0594-015.

Su actividad principal es la de Vigilancia – Seguridad, establecida mediante la prestación del servicio de vigilancia con guardias armados, equipados, y debidamente capacitados. Con supervisión las 24 horas, Para poder brindar servicios en diferentes tipos de mercados: Industrial, Servicios, Comercial y Residencial.

Objeto de la compañía: prestar servicios de seguridad privada para los sectores: residencial, servicios y seguridad personas importantes V.I.P.

1.5.3. Visión

Ser líderes en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, con elevados estándares de calidad, empleando tecnología de punta, con valores y gestión empresarial efectiva y eficiente, para contribuir a la seguridad de nuestros clientes.

1.5.4. Misión

COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., proporciona servicios de vigilancia y seguridad privada, dirigidos al mercado industrial, bancario, comercial y residencial.

1.5.5. Portafolio de productos

El portafolio de productos que ofrece la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., son los siguientes:

PRODUCTOS	BENEFICIARIOS
Vigilancia y Guardianía Armada:	≃ Mercado industrial
≃ Puestos de Seguridad 12-24 horas	≃ Mercado bancario
≃ Supervisión rotativa	≃ Mercado comercial
≃ Guardias fijos y de relevo	≃ Mercado Residencial
≃ Monitoreo y servicio al cliente	
Protección personal:	≃ Personas Importantes
≃ Escoltas personales	≃ Protección personal con escoltas de seguridad para ejecutivos nacionales y extranjeros

1.5.6. Planteamiento de estrategias

La Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., en sus opciones estratégicas establecidas es manejar la gestión empresarial en base a los siguientes factores críticos de éxito:

CALIDAD:

- a. Mantener la calidad en los productos y/o servicios que ofrece a sus clientes, ofreciendo siempre las mejores prácticas de seguridad, mediante el uso de los mejores insumos, capacitación, seguimiento y evaluación de desempeño del personal de planta. Para lo cual es necesario establecer que estas buenas prácticas sean certificadas a través de un **Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001:2008**, como el que se plantea en este proyecto, identificado en el Capítulo IV.

SERVICIO AL CLIENTE:

- b. Servicio al cliente: incluyendo visita de diagnóstico, capacitación de seguridad y visita de control por los supervisores de seguridad, para brindar un servicio integral de seguridad.

NECESIDADES DEL CLIENTE:

- c. Rápida respuesta a las necesidades del cliente en seguridad: será la estrategia diferenciadora en la prestación del servicio con relación a la competencia, a fin de que esta acción confluya en un papel importante como ventaja competitiva para la compañía de seguridad.

POLITICAS:

- d. Planteamiento de políticas comerciales basadas en el respeto, satisfacción del cliente y en la formación de relaciones mutuamente beneficiosas con los clientes y proveedores.

NORMATIVAS:

- e. Cumplimiento de normas sobre el manejo de la seguridad en base a la ley de seguridad nacional vigente en el Ecuador.

EVALUACION DEL SERVICIO:

- f. Evaluar permanentemente el ciclo de vida del producto y/o servicio a fin de detectar y evaluar la satisfacción del cliente, para establecer opciones para impulsar los servicios con valor agregado para al cliente y establecer oportunidades de lanzamiento de nuevos e innovadores productos que permitan romper el equilibrio de la competencia, inclinando la balanza a favor de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI.

NECESIDADES:

- g. Detectar las necesidades cambiantes de los clientes y establecer la medición de su nivel de satisfacción: el conocimiento empírico del mercado no permitirá contrarrestar y anticiparse a las futuras condiciones que se encuentran en el mercado; por consiguiente es de vital importancia conocer la competencia, sus principales estrategias, productos, clientes, fortalezas, debilidades y proyecciones.

PROCESOS, TECNOLOGÍA Y EFICIENCIA:

- h. La Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI., debe apalancarse en la utilización de la tecnología existente para mejorar sus procesos internos de seguridad para ofrecerle al cliente nuevas opciones de servicio de seguridad, que permitan reducir los costos y aumenten el beneficio obtenido en el uso de los productos que ofrece la empresa y contratados por los clientes; en vista de que si se continua como estamos en los próximos años la competencia será más crítica, en consecuencia se debe redefinir el proceso de prestación del servicio de seguridad, mediante la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

1.5.7. Sistema de Gestión de Calidad como estrategia

En la actualidad la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI., ofrece a sus clientes la prestación del servicio de Vigilancia y Guardianía Armada mediante: Puestos de Seguridad 12-24 horas, Supervisión rotativa, Guardias fijos y de relevo, Monitoreo y servicio al cliente.

En el mercado de la oferta de los servicios de seguridad existen muchas empresas que ofrecen estos servicios, pero muy pocas se encuentran certificadas con la Norma ISO 9001:2008 y que garanticen la eficiencia de la prestación del servicio de seguridad.

Siendo un medio tan competitivo, es necesario organizar, mejorar y promocionar en el mercado los servicios de seguridad con certificación

ISO 9001, a fin de dar a conocer al cliente las ventajas que presenta este sistema para él, en la mejora de los procesos internos de seguridad, y propicia la generación de valor al cliente en cada una de las áreas de la compañía al iniciar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, condición que permite conocer con mayor profundidad las necesidades y requerimientos del cliente, al mismo tiempo permite identificar y analizar los procesos que intervienen en él a fin de propiciar en la prestación del servicio el mejoramiento continuo.

Al tener formalizado el sistema de seguridad, correlacionado y adecuado al modelo de Sistema de gestión de la Calidad, planteado por la norma ISO 9001:2008, la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI., podrá ofrecer a sus clientes la certeza que desde el momento de recepción de los pedidos hasta la entrega y prestación del servicio de seguridad se efectúan de forma eficientes y están orientadas al logro de la satisfacción del cliente.

Las ventajas de la implantación de un sistema de gestión no son meramente internas. El hecho de dar publicidad del sistema de gestión certificado de cara a clientes y otras partes interesadas puede representar ventajas significativas para la empresa. Por consiguiente La prestación del servicio de seguridad certificado con Normas ISO 9001, permite brindar las siguientes ventajas:

- a. La certificación demuestra a los clientes, competidores, proveedores, empleados e inversores que la organización emplea las mejores prácticas reconocidas en el sector de seguridad.
- b. La certificación ayuda a demostrar a las partes interesadas que el negocio funciona con eficacia.

- c. El proceso de conseguir y mantener la certificación también ayuda a garantizar la mejora y el perfeccionamiento continuo de las actividades.
- d. El proceso regular de auditoría mejora la responsabilidad, el compromiso y la motivación de los empleados.
- e. La certificación puede mejorar el rendimiento global, eliminar la desconfianza y ampliar las oportunidades de mercado.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Familia normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 se clasifican en las siguientes normas básicas que permiten la gestión administrativa y aplicación eficiente en las organizaciones:

“ISO 9000: Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario: esta Norma establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de las normas ISO 9000, que se necesitan para evitar confusiones en su utilización.”¹

“ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: identifica los requisitos básicos del Sistema de Gestión de Calidad que resultan necesarios para garantizar que la organización cumple determinados requerimientos. Esta Norma es la que se utiliza para el diseño del sistema de Gestión de Calidad y la certificación del sistema.”²

“ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: esta Norma esta dirigida a la administración de la mejora del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente a los clientes, sino también al personal, los accionistas, los proveedores, y la sociedad. La Norma ISO 9004 va

¹ Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000, Gestión de Calidad BVQI, curso certificado IRCA. 2008.

² Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000, Gestión de Calidad BVQI, curso certificado IRCA. 2008.

más allá de los requisitos básicos de la Norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia”³

“ISO 19011: directrices para la auditoria ambiental y de la calidad: Esta Norma proporciona las directrices para los fundamentos y realización de las auditorias así como para la gestión de los programas de auditoria y la calificación de los auditores. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores de la organización.”⁴

2.2. Los ocho principios de la Norma ISO 9001 y de gestión de calidad.

Los ocho principios están definidos en la Norma UNE-EN ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, y en la Norma UNE-EN ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño. A continuación se describen los principios de gestión de calidad.

Principio 1: Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

³ Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000, Gestión de Calidad BVQI, curso certificado IRCA. 2008.

⁴ Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000, Gestión de Calidad BVQI, curso certificado IRCA. 2008.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Principio 3: Participación del personal

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.3. Enfoque a procesos

La Norma ISO 9001:2000 promueve un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar las actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Es decir el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, se denomina “enfoque a procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de procesos utiliza un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de los siguientes parámetros:

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- c. La necesidad de considerar los procesos en términos que generen valor
- d. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetiva.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, grafica los procesos determinados en los capítulos 4 a 8 de la Norma Internacional ISO 9001, en donde se identifica que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de que si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo que se identifica a continuación cubre todos los requisitos de la Norma ISO 9001.

Grafico No. 1 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC

El modelo del sistema de gestión de calidad se basa en procesos, establecidos en Responsabilidad de la Dirección, Gestión de Recursos, Realización del Producto, Medición Análisis y Mejora.

Para mantener el sistema de gestión de calidad se establece la mejora continua, aplicando el Ciclo Deming, el cual se cumple con la aplicación de los procesos Planificar, Hacer, verificar y Actuar.

A través del enfoque basado en procesos, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los resultados relacionados se gestionan como un proceso.

2.3.1. SISTEMA DE GESTIÓN

Sistema para establecer la política y los objetivos de calidad en la organización.

2.3.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

2.3.3. PROCESO

Un proceso es un conjunto estructurado de actividades que se realizan para producir un resultado específico y cumplir un objetivo determinado. Las actividades que conforman un proceso pueden pertenecer a diferentes departamentos o funciones de la organización.

2.3.4. ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS DE UN PROCESO

Un proceso consta de los siguientes elementos:

- a) Entrada o Activador:** Es el punto de inicio del proceso y corresponde a la salida o resultado de un proceso anterior.
- b) Origen:** Identifica el área o actividad que origina la entrada o activador del Proceso.
- c) Responsable:** Es el gestor del proceso y/o de las actividades que lo conforman. Existe un responsable por Proceso y por Actividad.

d) Actividades: Son los grupos de tareas específicas que se ejecutan para la producción del producto o servicio.

e) Salida: Es el resultado o producto del proceso o de la actividad.
Cliente o Receptor: Es el que recibe la salida final del proceso. El receptor puede ser interno o externo a la Institución

A continuación se gráfica los elementos de un proceso

Los elementos de un proceso son: Entradas, Salidas, Controles y Recursos, los cuales se describen a continuación:

Gráfico No. 2 Enfoque de Procesos



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC

El enfoque de procesos enfatiza la importancia para una organización de identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia de los procesos que son necesarios para el sistema de

gestión de calidad, y para gestionar las interacciones de esos procesos, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

La eficacia y eficiencia del proceso puede evaluarse a través de los procesos de revisión internos y externos y valorarse en una escala de madurez. Estas escalas se dividen en grados de madurez desde un sistema informal hasta el de mejor desempeño en su clase. Una ventaja de este enfoque es que los resultados pueden ser documentados y seguidos en el tiempo hasta alcanzar las metas de mejora.

2.3.5. CLASES DE PROCESOS

En un Sistema de Gestión de Calidad, existen las siguientes clases de procesos:

a) PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN.

Son los procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la dirección.

b) PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS

Son aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.

c) PROCESOS DE REALIZACIÓN

Son aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización.

d) PROCESOS DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos de gestión, gestión de los recursos y realización del producto.

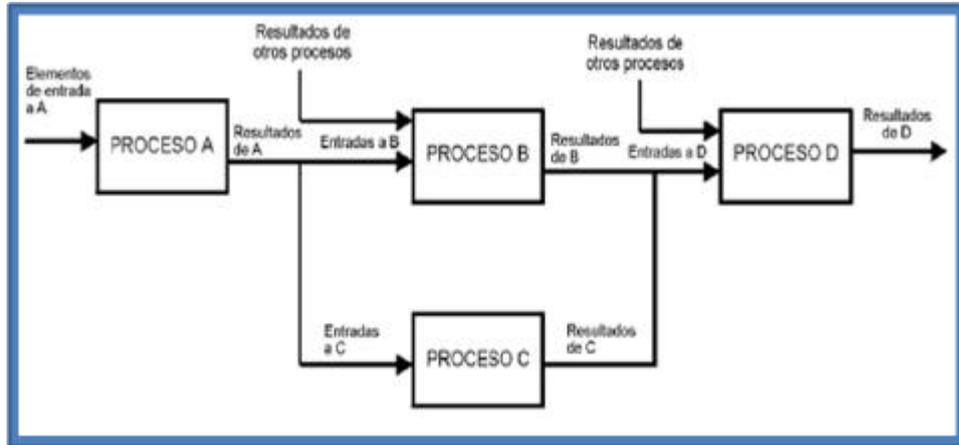
e) SECUENCIA DE UN PROCESO

Las salidas de un proceso pueden ser elementos de entrada para otros procesos y están estos interrelacionados dentro de la red global, llamado sistema global, a continuación se describe una secuencia de un proceso.

f) INTERACCION DE PROCESOS

La interacción de los procesos es la unión entre cada uno de ellos, es decir un proceso entrega un resultado a otro, entre ellos pueden ser clientes por entregarse resultados, tal como se demuestra en la siguiente gráfica.

Grafico No. 3 Interacción de Procesos



Fuente: Norma ISO 9001: 2008 SGC

El proceso A entrega resultados al proceso B y el proceso B entrega resultados al proceso D; el resultado del proceso A, es entrada del proceso C y el resultado del proceso C es entrada del proceso D.

Los procesos raramente ocurren de forma aislada. Las interacciones entre los procesos de una organización frecuentemente pueden ser complejas, resultando de una red de procesos independientes. La entrada y salida de estos procesos frecuentemente pueden estar relacionadas tanto con los clientes externos como los internos.

2.3.6. METODOLOGIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta metodología de implementación de diseño y modelado de procesos es aplicable para organizar los procesos en la organización.

Tabla No. 1 Metodología de implementación SGC

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	QUE HACER	DIRECCIONAMIENTO
1. IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION		
1.1. Definir el propósito de la organización	La organización debería identificar sus clientes y otras partes interesadas, así como sus requisitos, necesidades y expectativas para definir los resultados previstos por la organización.	Recopilar, analizar y determinar los requisitos de los clientes y otras partes interesadas, y otras necesidades y expectativas.
1.2. Definir las políticas y objetivos de la organización	Establecer las políticas y objetivos de la organización	La alta dirección debe decidir a qué mercado debería dirigirse la organización y desarrollar políticas. Basándose en esas políticas debería entonces establecer objetivos de calidad para los resultados deseados.
1.3. Determinar los procesos en la organización.	Identificar todos los procesos que son necesarios para producir los resultados previstos.	Determine los procesos necesarios para alcanzar los resultados previstos. Identificar todos los elementos de entrada y los resultados de los procesos junto con los proveedores, clientes.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	QUE HACER	DIRECCIONAMIENTO
<p>1.4. Determinar la secuencia de los procesos</p>	<p>Determinar cómo es el flujo de los procesos en su secuencia e interacción.</p>	<p>Definir y desarrollar una descripción de la red de procesos y sus interacciones. En base a los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✍ El cliente de cada proceso, ✍ Los elementos de entrada y los resultados de cada proceso, ✍ Qué procesos están interactuando, ✍ Interfaces y cuáles son sus características, ✍ Tiempo y secuencia de los procesos que interactúan, ✍ Eficacia y eficiencia de la secuencia. <p>Se utiliza los siguientes métodos y herramientas: diagramas de bloque, matrices y diagramas de flujo para ayudar al desarrollo de la secuencia de procesos y sus interacciones.</p>
<p>1.5. Definir los dueños del procesos</p>	<p>Asignar la responsabilidad y autoridad para cada proceso.</p>	<p>La dirección debe definir el papel y las responsabilidades individuales para asegurar la implementación, el mantenimiento y la mejora de cada proceso y sus interacciones. A tal individuo normalmente se le denomina “dueño del proceso”.</p> <p>Para gestionar las interacciones del proceso puede ser útil establecer un “equipo de gestión del proceso” que tenga una visión general de todos los procesos, y que incluya a representantes de cada uno de los procesos.</p>

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	QUE HACER	DIRECCIONAMIENTO
<p>1.6. Definir la documentación del proceso</p>	<p>Determinar los procesos que se van a documentar y la forma de llevarlo a cabo</p>	<p>Los procesos existen dentro de la organización y el enfoque inicial debería estar limitado a identificarlos y gestionarlos de la manera más apropiada. No existe un “catálogo” o lista de procesos que tengan que ser documentados.</p> <p>El propósito principal de la documentación es permitir la operación coherente y estable de los procesos.</p> <p>La organización deberá determinar los procesos que deben ser documentados, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✍ El tamaño de la organización y el tipo de actividades. ✍ La complejidad de sus procesos y sus interacciones. ✍ La criticidad de los procesos. ✍ La disponibilidad del personal competente. <p>Cuando sea necesario documentar los procesos, se pueden utilizar diferentes métodos, tales como representaciones gráficas, instrucciones escritas, listas, diagramas de flujo.</p>

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	QUE HACER	DIRECCIONAMIENTO
<p>1.7. Definir la documentación del proceso</p>	<p>Determinar los procesos que se van a documentar y la forma de llevarlo a cabo</p>	<p>Los procesos existen dentro de la organización y el enfoque inicial debería estar limitado a identificarlos y gestionarlos de la manera más apropiada. No existe un “catálogo” o lista de procesos que tengan que ser documentados.</p> <p>El propósito principal de la documentación es permitir la operación coherente y estable de los procesos.</p> <p>La organización debe determinar los procesos que deben ser documentados, basándose en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✍ El tamaño de la organización y el tipo de actividades. ✍ La complejidad de sus procesos y sus interacciones. ✍ La criticidad de los procesos. ✍ La disponibilidad del personal competente. <p>Cuando sea necesario documentar los procesos, se pueden utilizar diferentes métodos, tales como representaciones gráficas, instrucciones escritas, listas, diagramas de flujo.</p>

Fuente: Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

Tabla No. 2 Planificación de Procesos

2. PLANIFICACION DE LOS PROCESOS		
<p>2.1. Definir las actividades dentro del proceso</p>	<p>Determinar las actividades necesarias para lograr los resultados previstos del proceso.</p>	<p>Definir los elementos de entrada y los resultados requeridos del proceso.</p> <p>Determinar las actividades requeridas para transformar los elementos de entrada en los resultados requeridos.</p> <p>Determinar y definir la secuencia e interacción de las actividades dentro del proceso.</p> <p>Determinar cómo se llevará a cabo cada actividad.</p>
<p>2.2. Definir los requisitos de seguimiento y medición</p>	<p>Determinar dónde y cómo deberían aplicarse el seguimiento y la medición. Esto debería ser tanto para el control y la mejora de los procesos, como para los resultados previstos del proceso.</p>	<p>Identificar los criterios de seguimiento y medición para el control y el desempeño del proceso, para determinar la eficacia y la eficiencia del proceso, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✍ Conformidad con los requisitos. ✍ Satisfacción del cliente. ✍ Desempeño del proveedor. ✍ Entrega a tiempo, ✍ Plazos. ✍ Porcentajes de falla. ✍ Costos del proceso. ✍ Frecuencia de incidentes.

2 PLANIFICACION DE LOS PROCESOS		
2.3. Definir los recursos necesarios	Determinar los recursos necesarios para la operación eficaz de cada proceso.	Se toma en cuenta los siguientes tipos de recursos: <ul style="list-style-type: none"> ✍ Recursos humanos ✍ Infraestructura ✍ Ambiente de trabajo ✍ Información ✍ Recursos naturales ✍ Materiales ✍ Recursos financieros.
2.4. Verificar el proceso con respecto a sus objetivos planificados	Confirmar que las características del proceso son coherentes con el propósito de la organización	Verificar que se hayan satisfecho todos los requisitos identificados tales como: <ul style="list-style-type: none"> ✍ Considere que actividades del proceso adicionales se requieren. ✍ Mejoramiento continuo del proceso.

Fuente: Curso Lead Asesor ISO 9001:2000

2.4. Modelo de procesos SIPOC

SIPOC es una metodología para modelar procesos que permite relacionar e identificar a los Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes.

Las siglas SIPOC en español es equivalente a PEPSC que quiere decir: Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes. Este es un modelo utilizado para identificar y aclarar lo que se necesita para crear el producto y/o servicio.

METODOLOGIA ELABORAR PROCESOS SIPOC

Tabla No. 3 Metodología para Elaborar Procesos Sipoc

SIGLAS	DESCRIPCIÓN
Proveedores:	Organizaciones que proveen entradas al proceso tales como materiales, información, y recursos. Use las entradas del proceso para identificar los proveedores.
Entradas:	Todos los materiales, información y soporte tangible o intangible que se necesitan para apoyar el proceso. Una buena manera de decidir si vale la pena agregar una entrada al proceso o no, es preguntarse “¿es esta entrada medible?” y “¿qué pasa si esta entrada es omitida?”.

SIGLAS	DESCRIPCION
Proceso:	Son las actividades necesarias para convertir las entradas en salidas. Una manera de revisar si algo es un proceso es ver si puede ser descrito como una acción. Y que permita: Medir, fluir, mezclar, cortar y probar.
Salidas:	Los resultados tangibles de un proceso. Cada salida del proceso debe ser medible.
Clientes:	Son las personas o entidades para quien la salida es elaborada.

Fuente: Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

2.4.1 CONFORMACIÓN DEL QUIPO DE PROCESOS

Para la conformación de equipos para modelar procesos, se sigue los siguientes pasos

2.4.2. PASOS PARA ELABORAR PROCESOS SIPOC

Tabla No. 4 Pasos para Elaborar Sipoc

PASOS	DESCRIPCION DE LOS PASOS
PASO 1:	Conformación del Comité de gestión de procesos
PASO 2	Seleccionar el proceso a diagramar e identifique el principio y el final del mismo.
PASO 3:	Asignar los procesos a cada dueño para la diagramación del procesos
PASO 4:	Diagramar el proceso identificando los Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes.

PASOS	DESCRIPCION DE LOS PASOS
PASO 5:	Realizar el análisis de actividades del proceso, con tiempos.
PASO 6:	Visualizar y determinar la conexión de las actividades y decisiones del proceso.
PASO 7:	Identifique los puntos de control.

Fuente: Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

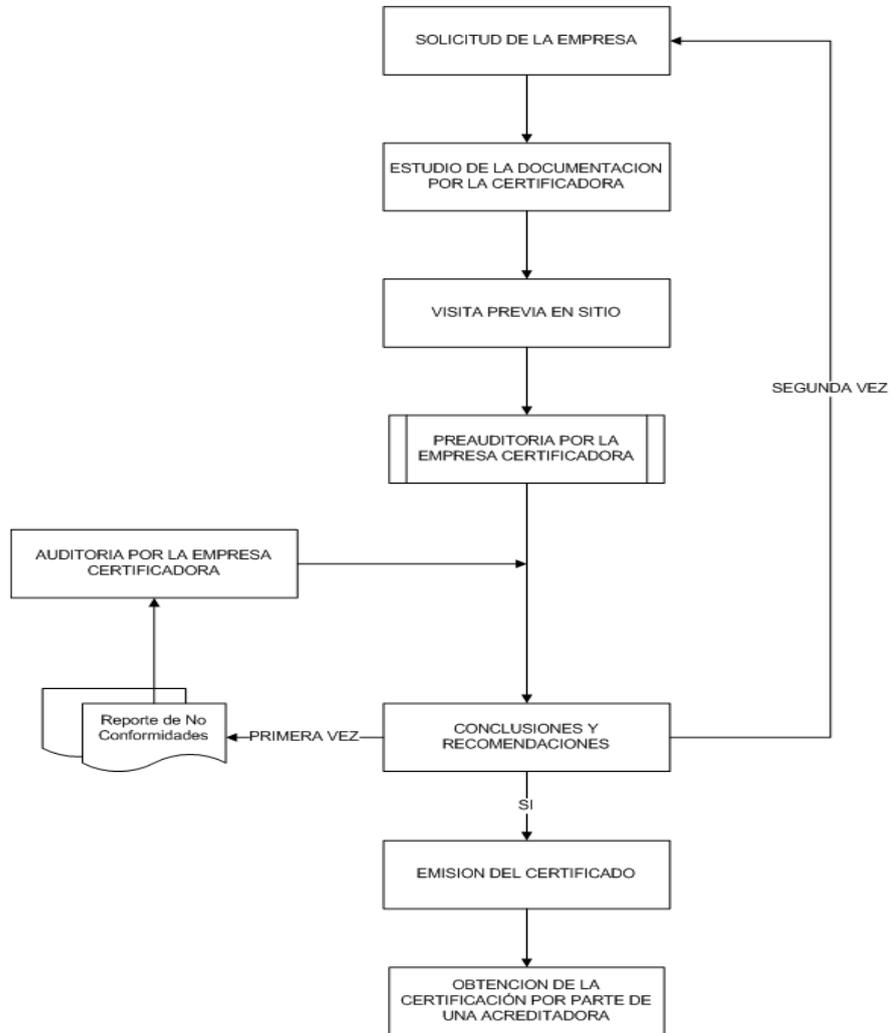
2.5. Certificación del Sistema de Gestión de Calidad

La certificación del sistema de Gestión de Calidad es alcanzar la certificación con la metodología de la Norma ISO 9001:2008, mediante la acreditación de entidades de certificación.

El proceso de certificación del sistema de Gestión de Calidad en una organización es el siguiente:

1. Realizar la solicitud de certificación
2. La empresa certificadora realiza el estudio de la documentación.
3. La empresa certificadora realiza la visita en sitio.
4. La empresa certificadora realiza una pre-auditoria del sistema de gestión de calidad.
5. La empresa certificadora emite el informe de auditoría estableciendo conclusiones y recomendaciones en el cual se reporta No Conformidades.
6. Si la empresa certificadora emite la recomendación de que el Sistema de Gestión de Calidad es certificable; la empresa acreditadora emite el certificado de acreditación.

Gráfico No 4 Proceso de Certificación



Fuente: Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

2.6. Términos relativos a la administración del Sistema de Gestión de Calidad

Los términos técnicos que se utilizarán en la elaboración del sistema de gestión de calidad, mediante la aplicación de las Normas de Calidad ISO

9001 versión 2008 son los siguientes:

2.6.1. PROCEDIMIENTO

“Es el conjunto de actividades y tareas sucesivas y cronológicas necesarias para la consecución de un producto o servicio en un tiempo, con un costo y con una calidad determinada”⁵.

2.6.2. ACTIVIDAD

“Es el elemento fundamental o núcleo del desempeño de los procesos; consumen recursos y tienen duración de un determinado tiempo”⁶

2.6.3. TIPOS DE ACTIVIDADES:

a) ADMINISTRATIVAS: Son aquellas actividades que ofrecen todo el soporte necesario para la administración de los recursos comunes a las demás actividades.

⁵ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

⁶ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

b) TÉCNICAS: las encargadas de diseñar nuevos servicios o productos y dar el soporte requerido a las áreas productivas.

c) OPERATIVAS: las que tienen relación o contacto directo con las actividades primarias.

2.6.4. PRODUCTO O SERVICIO

“Es el resultado final de las actividades que conforman el proceso. El producto o servicio tiene un destinatario que es el receptor”⁷.

Un producto o servicio tiene tres elementos que lo caracterizan, en base a los siguientes parámetros:

- ✍ Costo
- ✍ Calidad
- ✍ Oportunidad

2.6.5. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

“El sistema de calidad se debe Establecer, Documentar, Implantar en forma efectiva. A continuación se describe el modelo de un sistema de gestión de la calidad”⁸.

La documentación del sistema de Gestión de Calidad se realiza en base a los siguientes pasos:

⁷ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

⁸ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

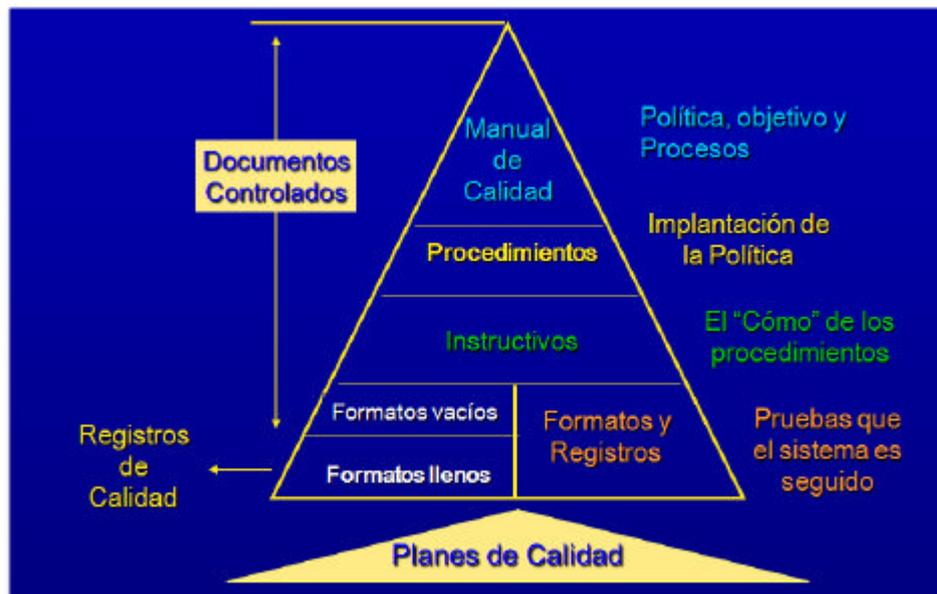
Elaboración de los documentos controladores: los cuales se establecen en base a los siguientes documentos:

- ✍ Manual de calidad
- ✍ Procedimientos
- ✍ Instructivos

Elaboración de los registros de calidad se basan en formatos y registros vacíos.

La documentación del sistema de gestión de la calidad, se estructura en base al siguiente gráfico:

Gráfico No 5 Documentos Controlados



Fuente: Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

a) MANUAL DE CALIDAD

“Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”⁹.

b) GESTION

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”¹⁰

c) GESTIÓN DE CALIDAD

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”¹¹.

d) ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

“Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad”¹².

e) CALIDAD

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”¹³

⁹ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹⁰ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹¹ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹² NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹³ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

f) REGISTRO

“Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas”¹⁴

g) PRODUCTO

“Es el resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman las entradas en salidas”¹⁵

h) SISTEMA

“Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre ellos”¹⁶.

i) SISTEMA DE GESTIÓN

“Sistema para establecer la política, los objetivos para lograr los mismos”¹⁷.

j) SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”¹⁸

¹⁴ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹⁵ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹⁶ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹⁷ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

¹⁸ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

k) ORGANIZACIÓN

“Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones”¹⁹

l) PLAN DE CALIDAD

“Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proceso, producto o contrato específico en la organización”²⁰.

m) NORMA

Es un documento que describe un producto o una actividad con el fin de que las cosas sean similares. El cumplimiento de una norma es voluntario pero conveniente, ya que de esta forma se consiguen objetos o actividades intercambiables, conectables o asimilables. La norma sirve para describir los parámetros básicos de aquello que normaliza, por lo que puede darse el caso de que, cumpliendo los requisitos mínimos definidos por la norma, dos cosas pueden tener diferencias importantes o estén adaptadas a las circunstancias particulares de cada una de ellas.

n) NORMA ISO 9001:2008

ISO 9001: 2008 es una norma internacional aceptada por innumerables organizaciones y empresas que define los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad para ser

¹⁹ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²⁰ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

certificado. Por lo tanto, si una organización desea certificar su sistema de calidad, dicho sistema deberá estar redactado de acuerdo con lo que se señala la norma ISO 9001:2008.

La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

o) POLITICA DE CALIDAD

“Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”²¹.

p) CLIENTE

“Organización o persona que recibe un producto y/o servicio”²².

q) OBJETIVO DE CALIDAD

“Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad”²³

r) ALTA DIRECCIÓN

“Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización”²⁴.

²¹ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²² NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²³ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²⁴ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

s) MEJORA CONTINUA

“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos”²⁵

t) TRAZABILIDAD

“Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración”²⁶.

u) CONFORMIDAD

“Cumplimiento de un requisito”²⁷

v) NO CONFORMIDAD

“Incumplimiento de un requisito”²⁸

w) AUDITORIA

“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”²⁹.

²⁵ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²⁶ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

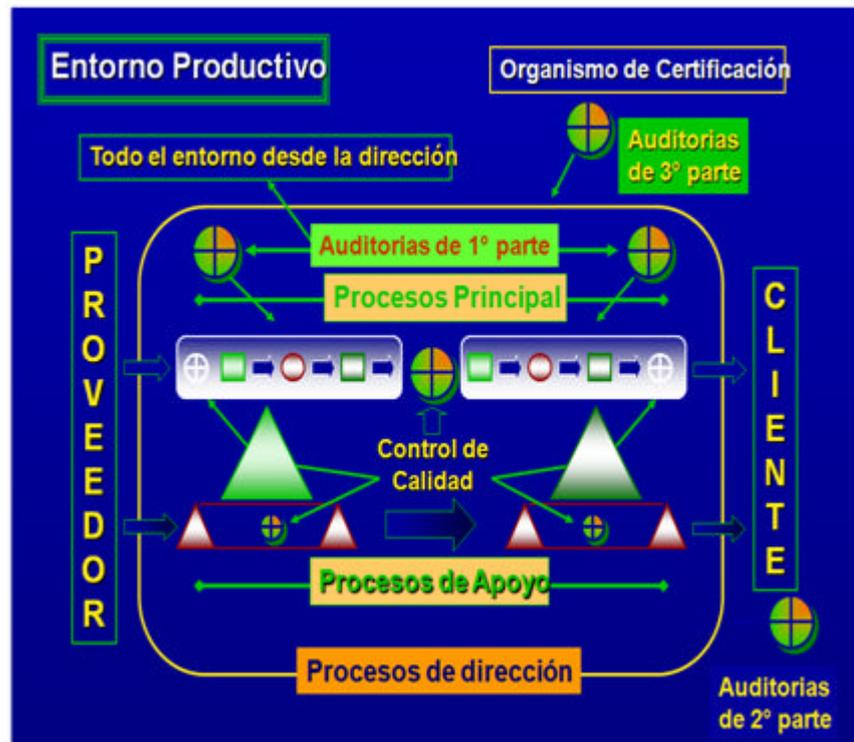
²⁷ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²⁸ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

²⁹ NORMA ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad, fundamentos y vocabulario.

PROCESO DE AUDITORIA

Gráfico No 6 Proceso de Auditorías



Fuente: Curso de Lead Asesor ISO 9001:2000

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

- Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto declaración de conformidad de una organización.
- Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente "auditorías de segunda o tercera parte".

- 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.

- Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones independientes externas. Tales organizaciones proporcionan la certificación o el registro de conformidad con requisitos como los de las Normas ISO 9001.

CAPITULO III

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ESTRATÉGICO DE LA COMPAÑÍA DE SEGURIDAD

COMSECOTOPAXI, CIA. LTDA.

El diagnóstico de organizaciones implica analizar concienzudamente la información y los datos relativos al medio cultural, a los procesos, a la estructura y a otros elementos esenciales de la organización. Su objetivo es descubrir sectores susceptibles de mejorarse. En consecuencia su meta final es poder pronosticar el impacto de eventos particulares en la productividad de la organización y en el bienestar de sus integrantes.

Por lo tanto se puede decir que el diagnóstico estratégico es una herramienta que se utiliza para analizar la situación interna y externa de una organización. Que a través del proceso de recopilación de la información permite encontrar y conocer los dos ambientes organizacionales.

Al tener la información de los ambientes organizacionales: análisis externo e interno que pueda encontrar problemas y beneficios que tiene la empresa, la cual me servirá de base para el planteamiento de las estrategias.

El diagnóstico situacional estratégico añade el enfoque y análisis directo sobre todas las áreas importantes de la empresa que pueden estar generando muchos de los efectos percibidos como problemas, y

establecer cursos de acción ante posibles contingencias y situaciones previstas e imprevistas.

La empresa se considera como un sistema abierto y al desarrollar un diagnóstico se tomará como referencia dos grandes ambientes que son: el ambiente externo y el ambiente interno de una organización

El Análisis Situacional de la Organización: es el mejor medio por el cual la empresa realiza el reconocimiento de su realidad tanto en el ambiente externo como en el interno y servirá para valorar, evaluar y analizar variables y factores tanto pasados, presentes, así como tendencia del futuro de la organización.

3.1. Análisis Externo

El análisis externo es el entorno que tiene una organización al cual confluyen los grupos (directos e indirectos) que ayudan a cumplir la misión por la cual fue creada la organización. Para el ambiente externo existen dos tipos de ambientes un microambiente y un macroambiente.

El análisis externo, del entorno o medio ambiente es parte fundamental en el desarrollo de la Planeación Estratégica, pues este permite analizar posibles problemas o amenazas que haya en el entorno y que puedan afectar a la organización, por lo cual ayuda a contemplar la respuesta de la empresa a su medio ambiente presente y futuro.

La herramienta a utilizarse en el análisis de oportunidades y amenazas del entorno externo es el Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM), el cual se realiza mediante una matriz que permite determinar la importancia de los factores en la organización

3.1.1. Macroambiente

El macroambiente es lo más lejano que existe del entorno en la organización, estos factores no son controlables por la organización y va afectar de alguna manera si existe algo negativo dentro de él. Los factores que se relacionan y se estudian son los siguientes: Factor Económico, Político, Social y Tecnológico.

3.1.1.1. Factores Económicos

El factor económico estudia a los factores que afectan el poder de compra y los patrones de gasto de los consumidores, para lo cual se analiza la inflación, las tasas de interés y el riesgo país, variables que afectan directamente a los precios de los productos y los bienes de consumo.

a) Inflación

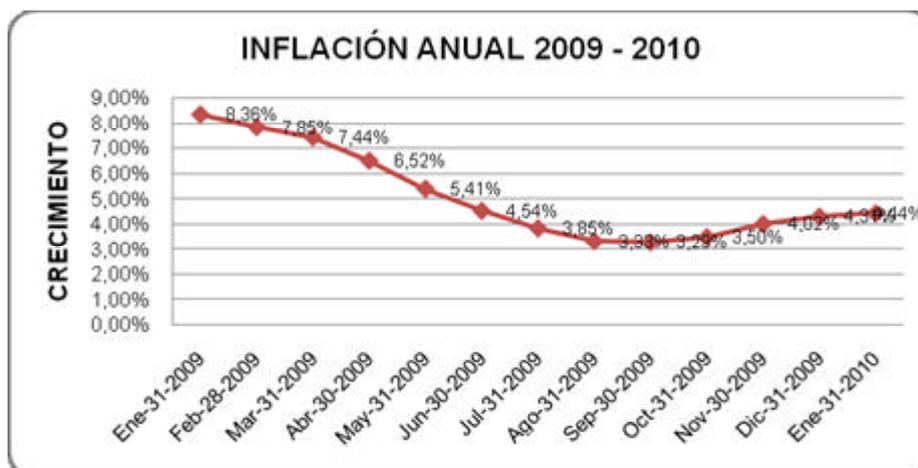
La inflación: La inflación es un indicador económico que mide la variación promedio del nivel de precios en todo el conjunto de una economía en determinado período de tiempo.

Tabla No. 5 Tasas de Inflación

MESES	INFLACION ANUAL
Ene-31-2009	8,36%
Feb-28-2009	7,85%
Mar-31-2009	7,44%
Abr-30-2009	6,52%
May-31-2009	5,41%
Jun-30-2009	4,54%
Jul-31-2009	3,85%
Ago-31-2009	3,33%
Sep-30-2009	3,29%
Oct-31-2009	3,50%
Nov-30-2009	4,02%
Dic-31-2009	4,31%
Ene-31-2010	4,44%

Fuente: Banco Central

Gráfico No. 7 Inflación Anual 2009-2010



Fuente: Banco Central

A partir de enero del 2009, las tasas de inflación son decrecientes, esto ha permitido mantener los precios de los servicios en el mercado. En consecuencia, las tasas de inflación anuales decrecientes se consideran como una **OPORTUNIDAD** para la compañía, en vista de que los precios de los bienes y servicios no se incrementan, esto permite que los clientes puedan comprar mas servicios.

b) Tasas de Interés

La tasa de interés es el rendimiento producido por la unidad de capital en la unidad de tiempo. Las tasas de interés están determinadas por la oferta y la demanda de los fondos que se pueden prestar en el sistema financiero. Para lo cual existen dos tipos de tasas de interés:
Tasas de interés activas: son aquellas que se cobran cuando el banco otorga préstamos a terceros.

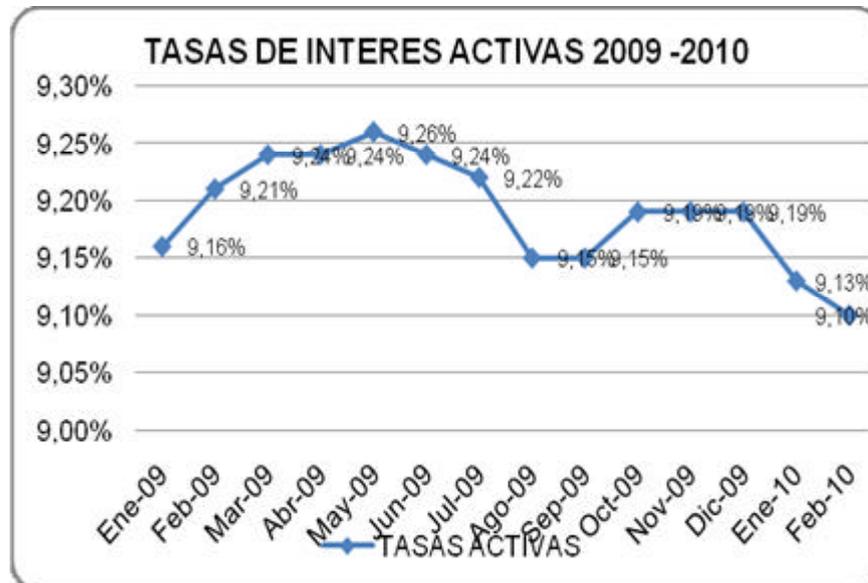
Tasas de interés pasivas son aquellas que se pagan cuando el banco ha recibido por concepto de préstamos y tiene que cancelar sus obligaciones por dicho préstamo a terceros. Las tasas de interés activas y pasivas establecidas en el sistema financiero son las siguientes:

Tabla No. 6 Tasas Interés Activas y Pasivas

MESES	TASAS ACTIVAS	TASAS PASIVAS
ene-09	9,16%	5,10%
feb-09	9,21%	5,19%
mar-09	9,24%	5,31%
abr-09	9,24%	5,35%
may-09	9,26%	5,42%
jun-09	9,24%	5,63%
jul-09	9,22%	5,59%
ago-09	9,15%	5,56%
sep-09	9,15%	5,57%
oct-09	9,19%	5,44%
nov-09	9,19%	5,44%
dic-09	9,19%	5,24%
ene-10	9,13%	5,24%
feb-10	9,10%	5,16%

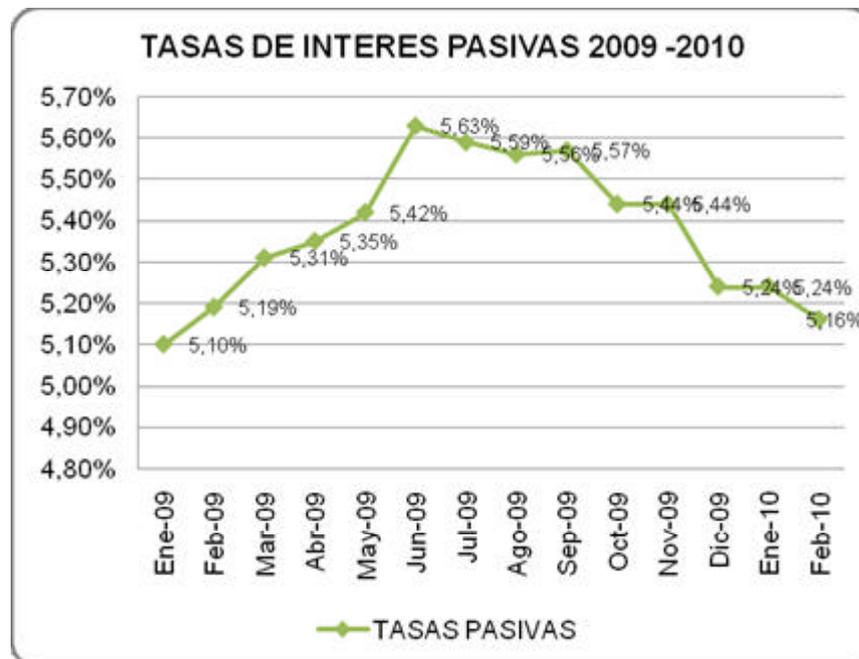
Fuente: Banco Central

Gráfico No. 8 Tasas de interés activas 2009-2010



Fuente: Banco Central

Gráfico No. 9 Tasas de interés pasivas 2009-2010



Fuente: Banco Central

Las tasas de interés activas y pasivas decrecientes, contribuyen a estabilizar el costo del dinero, por lo tanto, esta variable es considerada como una **OPORTUNIDAD** para las empresas.

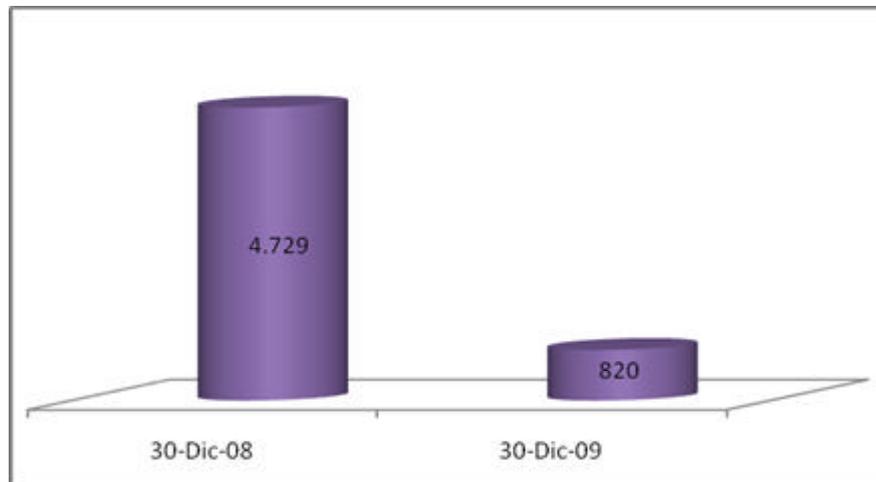
c) Riesgo País

El Riesgo País es un Índice denominado Emerging Markets Bond Index Plus (EMBI+), el cual mide el riesgo soberano de un país.

El riesgo país (EMBI Ecuador), es un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se la expresa como un índice o como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos.

El riesgo país del Ecuador de acuerdo a las estadísticas determinadas por el Banco Central del Ecuador, analizado entre 30 de diciembre de 2008 y el 30 de diciembre del 2009, ha disminuido, por cuanto el país se encontraba en elecciones, el Ecuador fue incluido en la lista negra por el GAFI, por cuanto no ha contribuido a contrarrestar el narcotráfico y el lavado de dinero por el narcotráfico se muestra que tiene un riesgo país, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 10 Riesgo País 2008 - 2009



Fuente: Banco Central

Tomando en consideración las variables descritas desde 30 de diciembre 2008 hasta 30 de diciembre 2009, se determina que existe un riesgo país alto el cual genera disminución de las inversiones extranjeras y un crecimiento económico muy bajo, lo que implica crecientes niveles de desocupación y salarios bajos; por lo tanto esta variable se constituyen en una **AMENAZA**, para las compañías de seguridad en general

d) Factores Políticos

El factor político permite analizar los sucesos en el entorno político que afectan marcadamente las decisiones de marketing. El entorno político abarca leyes, dependencias de gobierno y grupos de presión que influyen en diversas organizaciones e individuos de una sociedad y los limitan. Dentro de este ambiente político cabe destacar las siguientes fuerzas que influyen en el entorno de la empresa:

Legislación para las empresas. Estas leyes suelen ser de diversas características: de protección a las empresas unas de otras (leyes de competencia desleal); de protección de los consumidores de las prácticas comerciales desleales o con el objetivo de proteger los intereses de la sociedad en contra del comportamiento comercial sin restricciones. Estas leyes siguen desarrollándose, con lo cual las empresas deberán estar atentas a este desarrollo con el fin de acoplar sus programas a las legislaciones actuales y venideras: Desarrollo Legislativo de la Asamblea Constituyente pautado, en consecuencia todo ello lleva a tener una inestabilidad política y falta de credibilidad de las instituciones gubernamentales con la sociedad, por consiguiente, estas variables son consideradas como una **AMENAZA**, para las empresas.

e) Factores Sociales

En el factor social se analizan los indicadores sociales que permiten dinamizar la economía de un país, como es el caso de la desocupación y subocupación

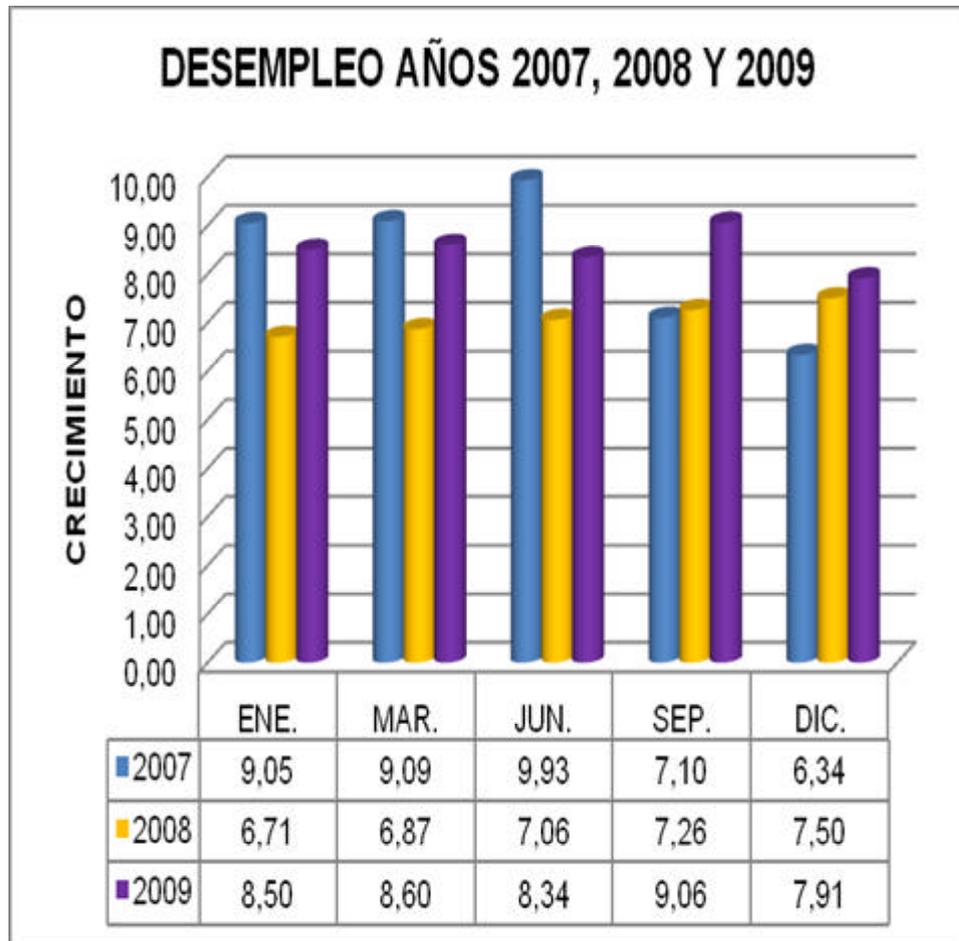
- Desempleo:

Es la parte proporcional de la Población Económicamente Activa (PEA) que se encuentra involuntariamente inactiva.

- Subempleo:

Es la situación de las personas en capacidad de trabajar que perciben ingresos por debajo del salario mínimo vital.

Gráfico No. 11 Desempleo



Fuente: Banco Central

Las tasas de desempleo en el año 2009 con referencia al año 2008 tienen una tendencia creciente, en consecuencia esta variable es considerada para la Compañía como una **AMENAZA**, por cuanto los clientes no poseen capacidad de ahorro debido al desempleo que existe y no tiene dinero disponible para pagar oportunamente los servicios de guardianía en los conjuntos habitacionales.

f) Factores Tecnológicos

Es el factor o fuerza que más drásticamente esta moldeando nuestro mundo. La tecnología ha producido la gestión de uso de armas electrónicas para la seguridad, nuestra actitud hacia la tecnología depende de sus logros que sus tropiezos, por lo tanto se analizan el factor tecnológico para la seguridad.

Cambios tecnológicos más rápidos. Las empresas que no se mantengan al día en cuanto a los cambios tecnológicos pronto verán que sus productos quedan desfasados y dejarán pasar nuevos productos y oportunidades de mercado.

En la actualidad por decreto presidencial esta prohibido la importación de armas, además existe la restricción de portar y tenencia de armas, condición que se constituye en una **AMENAZA** para la compañía, por cuanto el servicio de seguridad que se brinda a los clientes se realiza con este instrumento de trabajo. En consecuencia la compra de armas y tecnología de seguridad en el mercado local es limitada.

La empresa tiene acceso a tecnología en el mercado local; como es compra de computadores, automatizar el sistema de gestión administrativa de la compañía; por consiguiente esta variable es una **OPORTUNIDAD**.

3.1.2. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio Macroambiente

Tabla No. 7 Perfil de Oportunidades Macroambiente

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPORTUNIDADES			
1. Tasas de inflación anuales decrecientes.	X		
2. Tasas de interés activas y pasivas decrecientes.	X		
3. Acceso a tecnología en el mercado local.		X	
AMENAZAS			
1. Riesgo país alto		X	
2. Inestabilidad política y falta de credibilidad de las instituciones gubernamentales con la sociedad.		X	
3. Tasas de desempleo y subempleo crecientes.			X
4. Compra de armas y tecnología de seguridad en el mercado local es limitada.		X	

Fuente: Autora

3.1.3. Microambiente

“Son las fuerzas cercanas a la compañía que influyen en la capacidad de satisfacer a sus clientes; la compañía, canales de mercado, mercado de consumidores, competidores y públicos”³⁰. Los grupos que se relacionan son: clientes, proveedores y competencia.

3.1.3.1. Clientes

Los clientes de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., son las cooperativas de ahorro y crédito y conjuntos habitacionales. Actualmente existe una gran demanda del servicio de seguridad, por consiguiente esta variable es considerada como una OPORTUNIDAD, para la Compañía.

3.1.3.2. Proveedores

“Los proveedores son compañías e individuos que proporcionan recursos necesarios para que la compañía produzca sus bienes y servicios.” A continuación se describen los proveedores de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.

³⁰ KOTLER Philip, Armstrong Gary, Fundamentos de mercadotecnia, Segunda Edición, Editorial Prentice Hall, México, 1991.

Tabla No. 8 Proveedores

PROVEEDOR	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	LUGAR
Corporación Nacional de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Telefonía fija ☞ Telefonía móvil ☞ Internet 	Ecuador
Ecuapapel	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Material de oficina ☞ Accesorios de oficina ☞ Equipos de computación 	Ecuador
Espotel S.A.	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Soluciones portales. ☞ Desarrollo páginas webs. ☞ Servicios de estandarización de comunicaciones. ☞ Capacitación técnica. ☞ Cableado estructurado y de Fibra Óptica. ☞ Hosting ☞ Dominios 	Ecuador
Alfredo Paredes y Asociados Cía. Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Reclutamiento y Selección de personal por competencias. ☞ Capacitación de Recursos Humanos en clima laboral 	Ecuador

Fuente: Autora

Los proveedores de la compañía se encuentran ubicados en el mercado local, por lo tanto esta variable es una **OPORTUNIDAD**, para la empresa.

3.1.3.3. Competencia

La competencia de la Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., se ha identificado a las siguientes:

Tabla No. 9 Competencia

ORD.	NOMBRE	LUGAR
1	DENEB CIA.LTDA.	QUITO
2	SEGURQUITO CIA. LTDA.	QUITO
3	ECUASEGURIDAD CIA. LTDA.	QUITO
3	SECUATT CIA. LTDA.	QUITO
4	WACKENHUT DEL ECUADOR CIA. LTDA.	QUITO
5	SWATSEG VIGILANCIA CIA. LTDA.	QUITO

Fuente: Autora

Estas empresas de seguridad son las más prestigiosas de la ciudad de Quito, además de estas empresas señaladas se identifican en el registro de la Superintendencia de Compañías un promedio de 2.000 empresas de seguridad; de los que podemos deducir que existe una proliferación de empresas de seguridad, por consiguiente estas esta variable es una **AMENAZA**.

3.1.4 Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio Microambiente

**Tabla No. 10 Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio
Microambiente**

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
OPORTUNIDADES			
1. Demanda del servicio de seguridad		X	
2. Proveedores con residencia local.			X
AMENAZAS			
1. Proliferación de empresas de seguridad.	X		

Fuente: Autora

3.2. Análisis Interno

El análisis interno es el medio o estructura organizacional que integradas a través de los recursos se va a desarrollar las actividades diarias de una empresa. En el ambiente interno se analizan las siguientes capacidades: Capacidad Administrativa, Financiera, Recursos Humanos y Tecnológica

La herramienta a utilizarse en el análisis interno de la Compañía es el Perfil de Capacidad Interna (PCI), el cual se realiza mediante una matriz que permite evaluar sus fortalezas y debilidades.

3.2.1. Capacidad Administrativa

Para el análisis de la capacidad administrativa se basa en la planificación estratégica y organización.

3.2.2. Planificación Estratégica

La Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., carece de una planificación estratégica, la cual permite identificar la misión, visión, objetivos y estrategias y el plan operativo anual.

La carencia de una planificación estratégica es una **DEBILIDAD**, para la Compañía, en vista de que los recursos humanos no conocen la razón de ser de la organización en la cual trabajan.

3.2.3. Organización

La Compañía de Seguridad COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., no tiene una estructura organizacional por consiguiente se determina que esta variable es una **DEBILIDAD**, en vista de que carece de la gestión de autoridad e identificación de funciones para sus empleados.

Además la Compañía registra algunas **DEBILIDADES** que se ubican en los siguientes aspectos:

- ✍ No dispone de manuales de procedimientos de seguridad
- ✍ No existe un Sistema de Control Interno
- ✍ No existe un manual de funciones.
- ✍ Carece del sistema contable.

3.2.4 Capacidad Financiera

Los activos fijos de la compañía están financiados con capital propio de sus socios, el capital de trabajo está completamente financiado en su totalidad, en consecuencia estas variables son consideradas como **FORTALEZAS**.

3.2.5 Capacidad de Recursos Humanos

El recurso humano que labora en la Compañía esta capacitado para el manejo de armas y conoce de técnicas de seguridad para personas importantes, empresas financieras y conjuntos habitacionales, por consiguiente estas variables son consideradas como **FORTALEZAS**, en vista de que hasta el momento no ha existido accidentes de trabajo en la empresa.

3.2.6. Capacidad Tecnológica

La utilización de la tecnología en la compañía es la espina dorsal, por cuanto a través de ella se desarrollan las actividades, la empresa utiliza las comunicaciones vía Motorola desde la central de la empresa hasta cada puesto de guardia, variable que es considerada como una **FORTALEZA**, en la compañía.

3.2.7. Perfil de Capacidades Internas (Fortalezas y Debilidades)

Tabla No. 11 Perfil de Capacidades Internas

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
FORTALEZAS			
1. Activos fijos financiados con capital propio de sus socios.	X		
2. Capital de trabajo financiado al 100%	X		
3. Recurso humano capacitado en seguridad.	X		
4. Cero accidentes de trabajo en la empresa	X		
5. Comunicaciones vía Motorola desde la central de la empresa hasta cada puesto de guardia.		X	
DEBILIDADES			
1. Carencia de una planificación estratégica.	X		
2. Carencia de estructura organizacional.		X	
3. No dispone de manuales de procedimientos de seguridad.		X	
4. No existe un manual de funciones.	X		
5. Carece de un sistema contable.	X		

Fuente: Autora

3.3. Matrices

Luego de haber realizado el diagnóstico situacional estratégico, se procede a realizar las matrices de impacto externas e internas, para luego desarrollar las matrices de aprovechabilidad y vulnerabilidad, a fin de identificar los índices de potencialidad y vulnerabilidad.

3.3.1. Matriz de Impacto Externo

Para realizar la Matriz de Impacto Externa, se toma en cuenta los elementos del análisis externo, para este caso, tomamos en cuenta el perfil de oportunidades y amenazas de acuerdo al grado de beneficio (**oportunidad**) o de afectación (**amenaza**) que este puede tener en la compañía. A continuación se describe la matriz de impacto externo.

Tabla No. 12 Matriz de Impacto Externo

MATRIZ DE IMPACTO EXTERNO										
FACTORES		OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
N. o	OPORTUNIDADES									
1	Tasas de inflación anuales decrecientes.	5						50		
2	Tasas de interés activas y pasivas decrecientes.	5						50		
3	Acceso a tecnología en el mercado local.		3						30	
4	Demanda del servicio de seguridad		3						30	
5	Proveedores con residencia local.			1						10
	AMENAZAS									
1	Riesgo país alto					3		3A		
2	Inestabilidad política y falta de credibilidad de las instituciones gubernamentales con la sociedad.					3			3A	
3	Tasas de desempleo y subempleo crecientes.						1			1A
4	Compra de armas y tecnología de seguridad en el mercado local es limitada.					3			3A	
5	Proliferación de empresas de seguridad.					5		5A		

Fuente: Autora

3.3.2. Matriz de Impacto Interno

Para realizar la matriz de impacto interna, se toma en cuenta el perfil de capacidades internas del análisis interno, para lo cual se han identificado las fortalezas y debilidades de acuerdo al grado de beneficio (**fortaleza**) o de afectación (**debilidad**) que este puede tener en la organización, a continuación se identifica la matriz de impacto interna.

Tabla No. 13 Matriz de Impacto Interno

MATRIZ DE IMPACTO INTERNO										
FACTORES		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
Nº	FORTALEZAS	5						5F		
1	Activos fijos financiados con capital propio de sus socios.	5						5F		
2	Capital de trabajo financiado al 100%	5						5F		
3	Recurso humano capacitado en seguridad.	5						5F		
4	Cero accidentes de trabajo en la empresa	5						5F		
5	Comunicaciones vía Motorola desde la central de la empresa hasta cada puesto de guardia.		3						3F	

MATRIZ DE IMPACTO INTERNO										
FACTORES		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		A	M	B	A	M	B	A	M	B
	DEBILIDADES									
1	Carencia de una planificación estratégica.				5			5D		
2	Carencia de estructura organizacional.					3			3D	
3	No dispone de manuales de procedimientos de seguridad.					3			3D	
4	No existe un manual de funciones.				5			5D		
5	Carece de un sistema contable.				5			5D		

Fuente: Autora

3.3.3. Matriz de Aprovechabilidad

Para realizar la matriz de aprovechabilidad, se realiza una confrontación de los impactos positivos externos (oportunidades) e internos (fortalezas) para identificar cuantitativamente las de mayor atención para la definición de las estrategias, de manera que se optimicen los recursos, tratando de aprovechar oportunidades que dependen de ciertas condiciones internas con las que no cuenta la institución o bien al contrario, tratando de mantener las fortalezas que poco apoyan a la consecución de oportunidades importantes; a continuación se identifica la matriz de aprovechabilidad.

Tabla No. 14 Matriz de Aprovechabilidad

MATRIZ DE APROVECHABILIDAD (FO)								
	FORTALEZAS/OPORTUNIDADES	Tasas de inflación anuales decrecientes. (5)	Tasas de interés activas y pasivas decrecientes. (5)	Acceso a tecnología en el mercado local. (3)	Demanda del servicio de seguridad (3)	Proveedores con residencia local. (1)	Total	Orden de Precedencia
1	Activos fijos financiados con capital propio de sus socios. (5)	5	5	3	3	3	19	2
2	Capital de trabajo financiado al 100%. (5)	5	5	3	3	3	19	3
3	Recurso humano capacitado en seguridad. (5)	5	5	3	3	5	21	1
4	Cero accidentes de trabajo en la empresa (3)	3	3	3	3	3	15	4
5	Comunicaciones vía Motorola desde la central de la empresa hasta cada puesto de guardia. (3)	3	3	3	3	3	15	5
	TOTAL:	21	21	15	15	17	89	
	ORDEN PROCEDENCIA	1	2	4	5	3		

Para la evaluación de las fortalezas y oportunidades se correlacionan una a una y se identifica el valor correspondiente, en base a la siguiente matriz de evaluación:

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Tabla No. 15 Matriz de Evaluación

PARAMETROS	PONDERACION	DESCRIPCION
ALTO	5	Amplia incidencia de la variable en la gestión
MEDIO	3	Relativa incidencia de la variable en la gestión
BAJO	1	Poca incidencia de la variable en la gestión

Fuente: Autora

3.3.4. Matriz de Vulnerabilidad

Para realizar la matriz de vulnerabilidad, se interrelacionan los factores que impactan negativamente al funcionamiento de la compañía a nivel interno versus el nivel externo, esto es, analizar las debilidades y amenazas, respectivamente. Por cada uno de los elementos se hace la confrontación de los términos y se toma en cuenta la calificación que fue tomada en la matriz de impacto. A continuación se describe la matriz de vulnerabilidad.

Tabla No. 16 Matriz de Vulnerabilidad

MATRIZ DE VULNERABILIDAD (DA)								
N. o.		1	2	3	4	5		
	DEBILIDADES/AMENAZAS	Riesgo país alto (3)	Inestabilidad política y falta de credibilidad de las instituciones gubernamentales con la sociedad. (3)	Tasas de desempleo y subempleo crecientes. (1)	Compra de armas y tecnología de seguridad en el mercado local es limitada. (3)	Proliferación de empresas de seguridad. (5)	TOTAL	ORD. PRECEDENCIA
1	Carencia de una planificación estratégica. (5)	3	5	3	3	5	19	2
2	Carencia de estructura organizacional. (3)	3	3	3	3	3	15	5
3	No dispone de manuales de procedimientos de seguridad. (3)	5	3	3	3	3	17	4
4	No existe un manual de funciones. (5)	5	3	3	3	5	19	3
5	Carece de un sistema contable. (5)	5	5	3	5	5	23	1
	TOTAL:	21	19	15	17	21	93	
	ORDEN PROCEDENCIA	1	3	5	4	2		

Fuente: Autora

Para la evaluación de las debilidades y amenazas se correlacionan una a una y se identifica el valor correspondiente, en base a la siguiente matriz de evaluación:

MATRIZ DE EVALUACIÓN

Tabla No. 17 Matriz de Evaluación

PARAMETROS	PONDERACION	DESCRIPCION
ALTO	5	Amplia incidencia de la variable en la gestión
MEDIO	3	Relativa incidencia de la variable en la gestión
BAJO	1	Poca incidencia de la variable en la gestión

Fuente : Autora

3.3.5 Análisis de los resultados de la matriz de aprovechabilidad y matriz de vulnerabilidad.

3.3.5.1. Análisis de los resultados de la matriz de aprovechabilidad

Para calcular el índice de potencialidad de la matriz de aprovechabilidad, se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{INDICE DE POTENCIALIDAD} = \frac{\text{Resultado de la matriz}}{(\text{Máximo valor})(\text{N}^{\circ} \text{ filas})(\text{N}^{\circ} \text{ columnas})(100\%)}$$

$$\text{INDICE DE POTENCIALIDAD} = \frac{89}{(5)(5)(5)(100\%)}$$

$$\text{INDICE DE POTENCIALIDAD} = \frac{89}{125} = 71,20\%$$

El índice de potencialidad es de 71,20% de peso, lo que significa el grado de aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades. De esto las principales fortalezas se debe explotar en orden de precedencia, y de igual forma las oportunidades orden de precedencia.

3.3.5.2. Análisis de los resultados de la matriz de vulnerabilidad

Para calcular el índice de potencialidad de la matriz de vulnerabilidad, se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{INDICE DE VULNERABILIDAD} = \frac{\text{Resultado de la matriz}}{(\text{Máximo valor})(N^{\circ} \text{ filas})(N^{\circ} \text{ columnas})(100\%)}$$

$$\text{INDICE DE VULNERABILIDAD} = \frac{93}{(5)(5)(5)(100\%)}$$

$$\text{INDICE DE VULNERABILIDAD} = \frac{93}{125} = 74,40\%$$

El índice de vulnerabilidad es de 74,40%, de la afectación de las 5 debilidades y amenazas en orden de precedencia, para reducir o eliminar debilidades de mayor calificación

3.3.6 Matriz FODA

Es una técnica que facilita el análisis del ambiente de la organización, describiendo al interior las falencias o **Debilidades** de la empresa (aquellas funciones, actividades y procesos que están mal diseñados o mal aplicados) y las habilidades o **Fortalezas** (funciones, actividades y procesos que están bien diseñados y bien ejecutados). Además, aclara la situación externa por medio del estudio de las condiciones positivas o negativas (circunstancias o hechos) que podrían afectar a la empresa conocidas como **Amenazas** o, que podrían beneficiarla conocida como **Oportunidades**.

Las fortalezas y debilidades (limitaciones) son parte del mundo interno de la empresa, en donde puede influirse directamente en el futuro. Las oportunidades y amenazas tienen lugar en el mundo externo de la empresa o institución, que no es controlable pero sin influir. Los asuntos enumerados deben ser específicos para la empresa en particular.

Tabla No. 18 matriz FODA

ENTORNO INTERNO	ENTORNO EXTERNO
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Activos fijos financiados con capital propio de sus socios.	Tasas de inflación anuales decrecientes.
Capital de trabajo financiado al 100%	Tasas de interés activas y pasivas decrecientes.
Recurso humano capacitado en seguridad.	Acceso a tecnología en el mercado local.
Cero accidentes de trabajo en la empresa	Demanda del servicio de seguridad
Comunicaciones vía Motorola desde la central de la empresa hasta cada puesto de guardia.	Proveedores con residencia local.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Carencia de una planificación estratégica.	Riesgo país alto
Carencia de estructura organizacional.	Inestabilidad política y falta de credibilidad de las instituciones gubernamentales con la sociedad.
No dispone de manuales de procedimientos de seguridad.	Tasas de desempleo y subempleo crecientes.
No existe un manual de funciones.	Compra de armas y tecnología de seguridad en el mercado local es limitada.
Carece de un sistema contable.	Proliferación de empresas de seguridad.

Fuente: Autora

3.3.7. Matriz Estrategias Cruzadas

Tabla No. 19 Matriz de Estrategias Cruzadas

MATRIZ DE ESTRATEGIAS CRUZADAS		
ESTRATEGIAS CRUZADAS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Tasas de inflación anuales decrecientes.	Riesgo país alto
	Tasas de interés activas y pasivas decrecientes.	Inestabilidad política y falta de credibilidad de las instituciones gubernamentales con la sociedad.
	Acceso a tecnología en el mercado local.	Tasas de desempleo y subempleo crecientes.
	Demanda del servicio de seguridad	Compra de armas y tecnología de seguridad en el mercado local es limitada.
	Proveedores con residencia local.	Proliferación de empresas de seguridad.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
Activos fijos financiados con capital propio de sus socios.	Utilizar los activos fijos que posee la compañía para brindar un servicio personalizado y eficiente de seguridad.	Utilizar los activos que tiene la compañía para ofertar los servicios de seguridad, para generar plazas de trabajo y contribuir a disminuir el riesgo país.
Capital de trabajo financiado al 100%	Emplear el capital de trabajo para mantener a disponibilidad la mano de obra calificada en los servicios de seguridad.	Emplear el capital de trabajo para la compra de armas y tecnología a fin de brindar un servicio de seguridad eficiente.

MATRIZ DE ESTRATEGIAS CRUZADAS		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Recurso humano capacitado en seguridad.	Explotar el recurso humano capacitado en seguridad, para cubrir la demanda del servicio de seguridad y satisfacer la demanda de los clientes.	Explotar el recurso humano y capacitado en seguridad a fin de mantener cero accidentes de trabajo
Cero accidentes de trabajo en la empresa Comunicaciones vía Motorola desde la central de la empresa hasta cada puesto de guardia.	Sistematizar las comunicaciones en la compañía utilizando sistemas y tecnología actualizada, para garantizar el servicio de seguridad a sus clientes.	
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
Carencia de una planificación estratégica.	Diseñar una planificación estratégica a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008..	Aplicar el diseño de la planificación estratégica para contribuir a generar plazas de trabajo y disminuir el desempleo y subempleo.
Carencia de estructura organizacional.	Diseñar una estructura organizacional para la compañía a fin de identificar las funciones de cada puesto de trabajo.	Aprovechar la estructura organizacional y la identificación de funciones para socializar al recurso humano que labora en el empresa.

MATRIZ DE ESTRATEGIAS CRUZADAS		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
No dispone de manuales de procedimientos de seguridad.	Elaborar los manuales de procedimientos para contribuir a brindar un servicio eficiente de seguridad a los clientes que demandan este servicio.	
No existe un manual de funciones. Carece de un sistema contable.	Utilizar los proveedores de servicios de consultoría local, para realizar el manual de funciones y sistematizar la contabilidad de la compañía.	

Fuente: Autora

3.3.8 Combinación FO – FA / DO – DA

Tabla No. 20 Combinación FO-FA /DO-DA

COMBINACION FO – FA / DO – DA	
ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
Utilizar los activos fijos que posee la compañía para brindar un servicio personalizado y eficiente de seguridad.	Utilizar los activos que tiene la compañía para ofertar los servicios de seguridad, para generar plazas de trabajo y contribuir a disminuir el riesgo país.
Aprovechar el capital de trabajo para mantener a disponibilidad la mano de obra calificada en los servicios de seguridad.	Utilizar el capital de trabajo para la compra de armas y tecnología a fin de brindar un servicio de seguridad eficiente.
Explotar el recurso humano capacitado en seguridad, para cubrir la demanda del servicio de seguridad y satisfacer la demanda de los clientes.	Aprovechar el recurso humano y capacitado en seguridad a fin de mantener cero accidentes de trabajo
Sistematizar las comunicaciones en la compañía utilizando sistemas y tecnología actualizada, para garantizar el servicio de seguridad a sus clientes.	
ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
Diseñar una planificación estratégica a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.	Utilizar el diseño de la planificación estratégica para contribuir a generar plazas de trabajo y disminuir el desempleo y subempleo.
Diseñar una estructura organizacional para la compañía a fin de identificar las funciones de cada puesto de trabajo.	Diseñar la estructura organizacional y la identificación de funciones para socializar al recurso humano que labora en el empresa.

COMBINACION FO – FA / DO – DA	
ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
Elaborar los manuales de procedimientos para contribuir a brindar un servicio eficiente de seguridad a los clientes que demandan este servicio.	
Utilizar a los proveedores de servicios de consultoría local, para realizar el manual de funciones y sistematizar la contabilidad de la compañía.	

Fuente: Autora

CAPITULO IV

MANUAL DE CALIDAD

4.1 INTRODUCCIÓN

Este Manual de la Calidad describe y documenta el Sistema de Calidad de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., es una organización que requiere alcanzar la certificación con la Norma ISO 9001:2008. COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., quién desarrolló, implementó y formalizó el Sistema de Gestión de la Calidad el 03 de marzo del 2010 con el fin de:

Satisfacer los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008
Documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa
Entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes
Mejorar la administración global de la empresa
Entregar un valor agregado a través de sus servicios que ofrece la Compañía.

El manual describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

El manual está dividido en ocho secciones que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Cada sección comienza con una declaración que expresa el deber de COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., de

implementar y satisfacer los requisitos básicos de la norma ha la que se hace referencia.

Después de cada declaración se aporta información específica acerca de los procedimientos que describen los métodos usados para implementar los requerimientos pertinentes.

Este manual se utiliza internamente para orientar a los empleados de COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., con respecto a los diversos requisitos de la norma ISO 9001:2008 que deben ser cumplidos y mantenidos para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y brindar las directivas necesarias que generen una fuerza laboral dotada de poder, autoridad y responsabilidad.

4.1.1: PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., inicio sus operaciones de seguridad privada en residencias privadas, bancaria, industrial y protección V.I.P., en el año de 1998 con el objetivo de participar en la prestación de servicios de seguridad privada, razón por la cual cada día se encuentra comprometida para mantener los estándares de prestación del servicio de calidad para hacer frente a la competencia e ingresar sin restricciones a los mercados de la seguridad.

Todo el proceso seguridad privada se sustenta en valores morales que son: honor, lealtad, honestidad y excelencia.

Visión

Ser líderes en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada a nivel nacional, con elevados estándares de calidad, empleando tecnología de punta, con valores y gestión empresarial efectiva y eficiente, para contribuir a la seguridad de nuestros clientes.

Misión

COMSECOTOPAXI Cía. Ltda., proporcionar servicios de vigilancia y seguridad privada, dirigidos al mercado industrial, bancario, comercial y residencial.

Objetivos

- ✍ Brindar un servicio de seguridad de calidad a sus clientes de los sectores de industrial, bancaria, comercial, residencial y personas importantes.
- ✍ Capacitar y desarrollar las competencias del recurso humano de la compañía
- ✍ Motivar al personal a fin de que se comprometa a brindar un servicio de seguridad con calidad.
- ✍ Mantener la calidad del servicio de seguridad a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes
- ✍ Lograr la satisfacción del cliente
- ✍ Mantener el sistema de mejora continua con el fin de brindar un servicio de seguridad de calidad.

4.1.2 ALCANCE

4.1.2.1. Generalidades

El Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

El sistema comprende el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio de los servicios que oferta la empresa.

4.1.2.2. ALCANCE

Se denomina alcance a la capacidad de lograr o cubrir una meta especificada, o también a la capacidad física, intelectual o de otra índole que permita realizar o abordar algo; por ello El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., cubre las actividades de **Planear, Administrar, Organizar, Dirigir y Controlar sustentablemente la calidad de los Servicios de Seguridad Privada** para las empresas que tienen convenio de prestación de servicios de seguridad.

4.1.2.3 Aplicación (Exclusiones)

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha determinado que todos los requisitos son aplicables a las operaciones de esta instalación.

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones de esta instalación y son documentados como **Exclusiones:**

En la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., no aplican los puntos **7.3 y 7.5.5, 7.6**, del Manual de Calidad, debido a que:

En el punto 7.3; *Diseño y Desarrollo* los servicios de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., no requieren de diseño y desarrollo, todos los requerimientos de los servicios o productos que proporciona la Compañía están definidos por la Ley de Seguridad Nacional del Ecuador que Reglamenta el Servicio de Seguridad en el Estado del Ecuador.

El punto **7.5.5** No aplica debido a que los procesos de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., no establecen preservación del servicio de Seguridad.

La **clausula 7.6.** no aplica por cuanto la compañía no realiza control de dispositivos, este servicio lo contrata externamente cuando lo requiere.

4.2. REFERENCIAS NORMATIVAS

4.2.1. Referencias del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante la implementación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se usaron como referencia los siguientes documentos:

- ✍ ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario.
- ✍ ISO 9001: 2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ✍ American National Standard ANSI/ISO/ASQ Q9001-2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

4.3. DEFINICIONES

4.3.1. Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad

Para los fines de este manual, se aplican los términos y definiciones dados en ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario, además de las que a continuación se refieren

y que se relacionan con la operación propia de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.

Para una mejor comprensión de la descripción de su Sistema, la organización incorpora las siguientes precisiones:

- ✍ **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente (interno o externo).
- ✍ **Sistema:** Conjunto de elementos integrados que hacen un todo, y que permiten obtener un resultado. El Sistema de Gestión de Calidad está formado por la visión, la organización, los procedimientos, las herramientas, la gestión, la metodología de trabajo, etc.
- ✍ **Normas ISO:** Familia de normas iguales a nivel mundial, creadas por la Organización Internacional de Estandarización.
- ✍ **ISO:** Significa igual.
- ✍ **Bienes propiedad del cliente:** Cualquier tipo de instrumentación, accesorios, manuales o contenedores de embarque que pertenezcan a un cliente.
- ✍ **Producto suministrado por el cliente:** Cualquier tipo de servicio o material suministrado para ser utilizado en la fabricación, modificación o reparación de un bien propiedad del cliente.
- ✍ **Producto:** El artículo final, que se alcanza cuando se cumplen todos los términos y condiciones del contrato. (Por ejemplo: bienes manufacturados, mercancías, servicios, etc.)

- ✍ **Registros de Calidad:** La documentación de actividades hecha según se especifica en los documentos a nivel Procedimientos o Instrucciones de Trabajo, según se aplique.
- ✍ **Cliente interno:** Toda persona miembro de la organización, quien requiere del resultado o producto de uno de los procedimientos internos.
- ✍ **Cliente externo:** Toda persona o entidad no perteneciente a la organización, quien posee una necesidad que la organización puede satisfacer con sus productos o servicios.
- ✍ **Gestión:** Se refiere a las acciones de administración (planificación, ejecución, control y retro-información) para conseguir los resultados esperados.
- ✍ **Proveedor:** Toda persona o organización que proporciona insumos o servicios para desarrollar un proceso.
- ✍ **Procedimiento:** representación escrita de un proceso.
- ✍ **El manual de Calidad:** En el se define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, su aplicación y la justificación de cualquier exclusión de los elementos de la Norma ISO 9001:2008 Con respecto a las áreas responsables. Hace referencia a los procedimientos normativos y documentados operativos.

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.4.1 Requisitos generales

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2008.

Los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas y externas, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección son algunas de las técnicas y las herramientas que la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., usa para medir y mejorar el sistema continuamente.

- ? La Gerencia General junto con los dueños de los procesos y los empleados con mayor número de años de trabajo y experiencia, identificaron los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, la secuencia y las interacciones entre estos.
- ? Por cada proceso identificado se determinaron los criterios y métodos de funcionamiento así como también se determinaron la disponibilidad de los recursos y la información necesaria para la efectiva operación y el control de tales procesos.
- ? Cada proceso es supervisado, medido y analizado para identificar e implementar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- ? El Diagrama de interacción de procesos brinda una descripción de la interacción entre los procesos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

La gerencia General de COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA, se compromete a manejar un Sistema de Gestión de Calidad, en el convencimiento de que la participación interdisciplinaria de sus departamentos dará como resultado una mejora continua en la eficacia y eficiencia de su organización.

Con respecto al siguiente diagrama se enmarcan las necesidades y requerimientos de los usuarios (Clientes) la manera de cómo interactúan los procesos de las actividades sustantivas, Gestión de Talento Humano , Responsabilidad de la dirección y el Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, las Salidas del sistema donde se obtienen servicios que buscan satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios y se muestra la forma en que se genera el proceso de Mejora Continua y la Medición de la Calidad del Servicio.

Gráfico No. 12 Interacción de Procesos



Fuente: Curso Lead Asesor ISO 2001: 9008

El sistema de gestión de calidad de la Compañía Comsecotopaxi está conformado por los siguientes procesos:

a) Procesos Estratégicos

Direccionamiento Estratégico del Sistema de Gestión de Calidad

b) Procesos Productivos

- ✍ Seguridad residencial
- ✍ Seguridad Bancaria e Industrial
- ✍ Protección V.I.P.

c) Procesos Apoyo

- ✍ Gestión del Talento Humano
- ✍ Gestión Financiera
- ✍ Gestión de Marketing

d) Procesos de Evaluación

- ✍ Gestión de mejoramiento
- ✍ Gestión de medida
- ✍ Gestión de análisis

**DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD**

Tabla No. 21 Procesos Estratégicos

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Análisis Situacional Direccionamiento estratégico Implantación del plan estratégico	Direccionamiento Estratégico del SGC.	Plan estratégico

Fuente: Autora

PROCESOS PRODUCTIVOS

Tabla No. 22 Seguridad Residencial

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Requerimientos de seguridad residencial los clientes	Seguridad residencial	Servicios de Seguridad a residencias (conjuntos habitacionales y público en general)

Fuente: Autora

Tabla No. 23 Seguridad Bancaria

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Requerimientos de seguridad bancaria	Seguridad bancaria	Servicios de Seguridad a bancos, cooperativas de ahorro y crédito

Fuente: Autora

Tabla No. 24 Seguridad Industrial

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Requerimientos de seguridad a la industria	Seguridad industrial	Servicios de Seguridad a PYMES y empresas del sector industrial

Fuente: Autora

Tabla No. 25 Seguridad V.I.P.

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Requerimientos de seguridad a personas importantes	Seguridad V.I.P.	Servicios de Seguridad a persona importantes de la política y empresas privadas,

Fuente: Autora

PROCESOS DE APOYO

Tabla No. 26 Gestión de Talento Humano

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Reclutamiento, selección	Gestión del talento humano	Personal seleccionado
Evaluación del desempeño		Personal Evaluado

Fuente: Autora

Tabla No. 27 Gestión Financiera

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Presupuesto Contabilidad Tesorería	Gestión de finanzas	Presupuesto ejecutado Balances aprobados Pago de proveedores

Fuente: Autora

Tabla No. 28 Gestión Marketing

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Pedidos de los clientes Promoción de publicidad de la empresa Oferta de servicios de seguridad	Gestión de marketing	Contratos Publicidad Ventas

Fuente: Autora

PROCESOS DE EVALUACION

Tabla No. 29 Gestión de Mejoramiento

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Planificación de mejora	Gestión de mejoramiento	Mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad

Fuente: Autora

Tabla No. 30 Gestión de Medida

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Quejas del cliente Potenciales No Conformidades	Gestión de medida	Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Autora

Tabla No. 31 Gestión de Análisis

ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS
Acciones correctivas Acciones preventivas Informes de auditorias Quejas del cliente	Gestión de Análisis	Análisis de causa y efecto gestionadas

Fuente: Autora

4.4.2 Requisitos de la documentación

4.4.2.1. Generalidades

El Sistema de de Gestión de la Calidad de COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., consiste en establecer reglas documentadas que aseguren un funcionamiento disciplinado de los procesos de trabajo y además, frente a las desviaciones, contar con un sistema ágil de corrección.

El Sistema de Gestión de la Calidad de COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

Gráfico No. 13: Requisitos de la documentación



Fuente: Curso Lead Asesor ISO 2001:9008

La documentación del sistema de gestión de calidad se gestiona por niveles de división y nivel de departamentos los cuales se describen a continuación:

Nivel de División

- ✍ **Nivel 1:** La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente de la compañía de seguridad Comsecotopaxi Cía. Ltda.

- ✍ **Nivel 2:** Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la compañía de seguridad Comsecotopaxi Cía. Ltda.

- ✍ **Nivel 3:** Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos de la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cía. Ltda.

Nivel de Departamento

- ✍ **Nivel 4:** Instrucciones de trabajo corresponde a la compañía de seguridad Comsecotopaxi Cía. Ltda.
- ✍ **Nivel 5:** Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la compañía de seguridad Comsecotopaxi Cía. Ltda. para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4.2.1.1. Preparación de procedimientos Generales

Objeto: Establecer el mecanismo para la preparación, revisión, y aprobación de los procedimientos generales.

Alcance: El contenido de este procedimiento se aplica a todos los departamentos, relacionados con actividades descritas en su Sistema de Gestión de Calidad.

Descripción: Define responsabilidades y describe los métodos, acciones a ser ejecutadas y registros de comprobación que afecten la calidad de los servicios que suministra la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA..

4.4.2.2. Manual de la Calidad

Este Manual de la Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles de la Gerencia General y los dueños de los procesos establecidos en el organigrama de la Compañía de

Seguridad Comsecotopaxi Cía. Ltda. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de la Calidad se detallan en la sección uno de este manual. Cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

4.4.2.3. Control de documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el **Procedimiento de Control de Documentos (QP-423)**. Este procedimiento define el proceso para:

- ✍ Aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- ✍ Revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
- ✍ Garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- ✍ Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- ✍ Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- ✍ Garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.

- ✍ Evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

4.4.2.4. Control de registros de calidad

Objeto: Establecer el procedimiento para la administración de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance: A todos los registros generados como consecuencia de la aplicación del Sistema de gestión de calidad

Descripción: A través de esta documentación se evalúa el cumplimiento con los requisitos establecidos y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Contempla la metodología para controlar la:

- ✍ Identificación y codificación
- ✍ Recolección
- ✍ Acceso
- ✍ Archivo
- ✍ Mantenimiento

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el **Procedimiento Control de los Registros de Calidad (QP-424)**.

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. La Tabla de Control de

los Registros de Calidad (F-424-001) define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad:

4.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.5.1. Responsabilidad de la Dirección

La Gerencia General ha estado activamente comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y ha proporcionado la visión y la Dirección Estratégica para el crecimiento de dicho sistema estableciendo los objetivos de calidad y la política de calidad.

Para seguir ofreciendo el liderazgo y demostrar el compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección General:

- ✍ Comunica a los empleados la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los requisitos de la ley.
- ✍ Establece los objetivos de calidad en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la empresa.
- ✍ Revisa la Política de Calidad para determinar la continua idoneidad durante las reuniones de Revisión de la Dirección.
- ✍ Realiza reuniones trimestrales para evaluar la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia.

- ✍ Identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios.
- ✍ Finalmente, garantiza la disponibilidad de recursos necesarios para la efectiva operación y el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.5.2. Enfoque al cliente

Para satisfacer los requisitos de los clientes y para superar sus expectativas, la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., se esfuerza continuamente en identificar las necesidades presentes y futuras de ellos.

Nuestro proceso de comunicación garantiza que los requisitos de los clientes así como también aquellos de la ley sean determinados, comprendidos, convertidos en requerimientos internos y comunicados a las personas apropiadas de nuestra organización.

4.5.3. Política de calidad

La Alta Dirección (Gerencia General) tiene establecida y documentada la siguiente Política de Calidad:

Política de Calidad

“Nuestro compromiso es proporcionar e impulsar un servicio de seguridad privada de calidad, que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, a través de la mejora continua, innovación y hábitos de trabajo eficientes”.

Los puntos más importantes de este compromiso son:

- ✍ **La calidad es un asunto de todos:** Somos un equipo entregando resultados a nuestros clientes”

- ✍ **Mejorar la calidad, como un proceso continuo:** Es un equipo convencido que, siempre habrá algo que mejorar

- ✍ **Promover la capacitación y el Entrenamiento:** Con una óptima capacitación y entrenamiento todos aportaremos al proceso de mejora continua.

La Política de Calidad es apropiada al propósito de la organización y expresa las metas y las aspiraciones que deben ser alcanzadas por la organización. Además, ésta proporciona el alcance necesario para determinar objetivos específicos de calidad y ofrece el compromiso para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de la eficiencia de nuestro sistema.

La Política de Calidad ha sido comunicada a todos los empleados y está incluida en el proceso de orientación de los empleados nuevos y en la capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. Está a la vista en lugares destacados en todas las instalaciones para mantener altos niveles dentro de nuestra organización.

La Gerencia General examina la **Política de Calidad** en cada una de las reuniones de Revisión de la Dirección para determinar la idoneidad continua.

Para asegurar que la política de calidad sea cumplida en la Compañía Comsecotopaxi Cía Ltda, se ha establecido como compromiso los siguientes preceptos:

La calidad del servicio de seguridad para nuestros clientes es compromiso de todos.

La mejora continua es una actividad que todo el personal de la compañía debe fomentar y hacer una forma de vida, en el desempeño de las actividades que diariamente cumplen.

Mejorar y mantener el compromiso de los empleados a mantener el sistema de gestión de calidad de la Compañía de seguridad Comsecotopaxi Cía Ltda.

4.5.4. Planificación

4.5.4.1. Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son establecidos y aprobados por la Alta dirección (Gerencia General) en los niveles y en las funciones correspondientes dentro de la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cía Ltda. Estos objetivos son específicos, mensurables y conformes a la política de calidad, definida para la misma.

Tabla No. 32 Objetivos de Calidad

ORD.	OBJETIVOS DE CALIDAD
1	Brindar un servicio de seguridad de calidad a sus clientes de los sectores de industrial, bancaria, comercial, residencial y personas importantes.
2	Capacitar y desarrollar las competencias del recurso humano de la compañía
3	Motivar al personal a fin de que se comprometa a brindar un servicio de seguridad con calidad.
4	Mantener la calidad del servicio de seguridad a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes
5	Lograr la satisfacción del cliente
6	Mantener el sistema de mejora continua con el fin de brindar un servicio de seguridad de calidad.

Fuente: Autora

La Alta Dirección (Gerencia General) revisa cada objetivo de calidad y comunica el progreso a los empleados.

4.5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de calidad ha sido planificado e implementado para satisfacer nuestros objetivos de calidad y los requisitos de la cláusula 4.1 de la norma ISO 9001. La planificación de calidad se manifiesta en la medida en que se planifican y se implementan cambios que afectan el sistema de calidad.

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido implementado de manera eficaz y la Gerencia General asegura que la integridad del sistema es mantenida cuando se planean e implementan cambios que afecten a la calidad.

4.5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.5.5.1. Responsabilidad y autoridad

Gerente General, Gerentes de Area, Jefes de Area: Además de las responsabilidades inherentes a sus cargos tienen la responsabilidad de mantener a los colaboradores entrenados y motivados en lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad.

El Gerente General, es la máxima autoridad para:

- ✍ Tomar conocimiento y emitir opinión sobre los procedimientos y su modificaciones, y su influencia con otras áreas
- ✍ Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, emitiendo las instrucciones necesarias para su mejoramiento
- ✍ Analizar el estado de las No conformidades detectadas en las auditorías
- ✍ Proveer los recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✍ Aprobar los planes de auditorías internas y capacitación
 - ✍ Tomar conocimiento de los resultados de las auditorías
 - ✍ Medir el grado de avance de los Objetivos de Calidad

Los Gerentes, Además de las responsabilidades inherentes a sus cargos tienen la responsabilidad de:

- ✍ Llevar un mantenimiento adecuado de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en lo concerniente a su sector.
- ✍ Mantener actualizado el Currículum de Instructores y Documentos de Capacitación
- ✍ Mantener Adecuadamente el archivo de proveedores de Capacitación Externa.

Los Jefes de Area, además de las responsabilidades inherentes a sus cargos tienen la responsabilidad de:

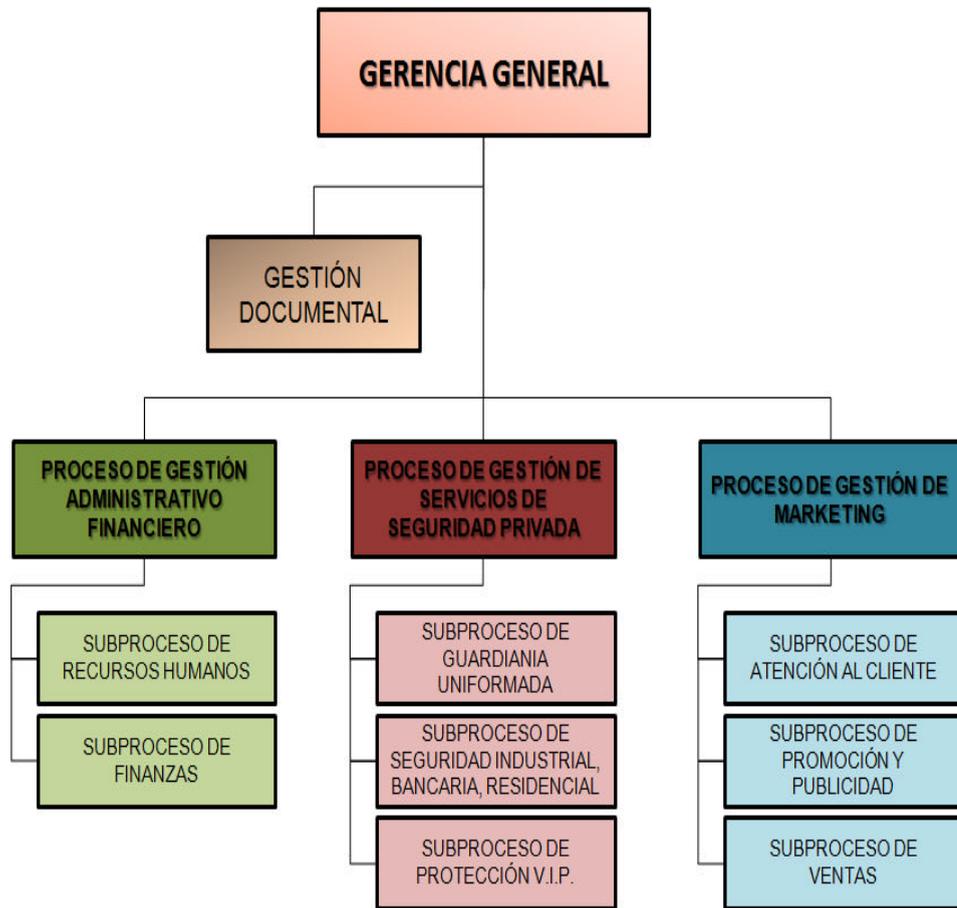
- ✍ Gestionar los procesos de trabajo de tal manera que se obtenga una mejor utilización de los recursos materiales y humanos.
- ✍ Detectar las necesidades de capacitación de su personal
- ✍ Hacer cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- ✍ Informar los índices de su gestión
- ✍ Llevar un control de los documentos de trabajo
- ✍ Delegar a los responsables de la administración de dichos documentos

Se ha establecido un organigrama para mostrar la interrelación del personal en la organización. Las descripciones del puesto de trabajo definen las responsabilidades y autoridad de cada uno de los cargos en el organigrama.

Las descripciones del puesto de trabajo y el organigrama son revisadas y aprobadas con respecto a su idoneidad por la Dirección General y los Gerentes de Area y Jefes de Departamento. Estos documentos están disponibles en toda la organización para ayudar a los empleados a entender las responsabilidades y autoridad:

Las funciones y responsabilidades se describen en este ítem en la matriz de funciones y responsabilidades en orden de importancia y precedencia, las cuales tienen correlación entre el organigrama y la matriz de funciones y responsabilidades, que se describen a continuación.

Gráfico No. 14: Organigrama



Fuente: Autora

Tabla No. 33: Matriz de Funciones y Responsabilidades

CLAUSULA NORMA	RESPONSABILIDAD/ FUNCIÓN	GERENTE GENERAL	DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO	DIRECTOR DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PROVADA	DIRECTOR DE MARKETING	ASISTENTE DE GERENCIA
4	SGC					
4.1	Requisitos Generales	P	D	P	P	P
4,2	Requisitos de la Documentación	P	D	P	P	P
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.1	Compromiso de la Dirección	D	P	P	P	P
5.2	Enfoque al Cliente	D	P	P	P	P
5.3	Política de Calidad	D	P	P	P	P
5.4	Planificación					
5.4.1	Objetivos de Calidad	D	P	P	P	P
5.4.2	Planificación de la Calidad	D	P	P	P	P
5.5	Responsabilidad autoridad y comunicación					
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	D	P	P	P	P
5.5.2	Representante de la Dirección	D	P	P	P	P
5.5.3	Comunicación Interna	P	D	P	P	P
5.6	Revisión por la Dirección	D	P	P	P	P
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS					

CLAUSULA NORMA	RESPONSABILIDAD/ FUNCIÓN	GERENTE GENERAL	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	DIRECTOR DE SERVICIOS DE SEGURIDAD/APROVADA	DIRECTOR DE MARKETING	ASISTENTE DE GERENCIA
6.1	Provisión de Recursos	D	P	P	P	P
6.2	Recursos Humanos	D	P	P	P	P
6,3	Instalaciones	D	P	P	P	P
6,4	Entorno de Trabajo	D	P	P	P	P
7	REALIZACION DEL PRODUCTO					
7,1	Planificación de la realización del producto	D	D	D	D	D
7.2	Procesos relacionados con los clientes	D	D	D	D	D
7.4	Compras	P	P	P	P	P
7.5	Producción y prestación del servicio	P	P	P	P	P
8	MEDICION , ANALISIS Y MEJORA					
8.2	Seguimiento y Medición					
8.2.1	Satisfacción del Cliente	P	D	P	P	P
8.2.2	Auditorías internas	P	D	P	P	P
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	P	D	P	P	P

	RESPONSABILIDAD/ FUNCIÓN	GERENTE GENERAL	ADMINISTRATIVO FINANCIERO	DE SEGURIDAD PROVADA	MARKETING	GERENCIA
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	P	D	P	P	P
8.3	Control del producto no conforme	P	D	P	P	P
8.4	Análisis de datos	P	D	P	P	P
8.5	Mejora					
8.5.1	Mejora continua	P	D	P	P	P
8.5.3	Acciones Preventivas	P	D	P	P	P

Fuente: Autora

4.5.5.2. Representante de la Dirección

La Dirección General ha encargado al Gerente General como el Representante de la Dirección de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., y como tal el Gerente General tiene, además de otras competencias, la responsabilidad y la autoridad de:

- ✍ Garantizar que todos los procesos necesarios para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad sean establecidos, implementados y mantenidos.

- ✍ Informar sobre el desempeño y rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y advertir sobre las mejoras que son necesarias.
- ✍ Asegurar que existe un proceso adecuado para fomentar la conciencia de los requisitos del cliente en toda la organización.
- ✍ El Representante de la Dirección debe actuar como un enlace con partes externas, tales como clientes y/o auditores en asuntos relacionados con nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✍ Prepara los planes de auditoría internas: asigna auditores y hace seguimiento de las acciones correctivas que surjan de auditorías internas y externas del Sistema
- ✍ Orienta, dirige y asesora a las diferentes instancias y áreas de la empresa en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- ✍ Coordinar la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad
- ✍ Mantiene la motivación ejerciendo la Capacitación en el uso mismo
- ✍ Coordina las reuniones de información
- ✍ Orienta, dirige y asesora a las diferentes instancias y áreas de la empresa en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad

4.5.5.3. Comunicación interna

Nuestro proceso de comunicación interna es informado con la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad a todos los empleados de COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.

Los métodos definidos para la comunicación interna incluyen, pero no se limitan a:

- ✍ Las reuniones entre Departamentos y la Dirección.
- ✍ La conducción de la Revisión de la Dirección.
- ✍ La circulación de actas de reuniones.
- ✍ Otros tipos de comunicación rutinaria del negocio.

4.5.6. Revisión de la Dirección

4.5.6.1. Generalidades

La Dirección General revisa el Sistema de Gestión de la Calidad en forma **trimestralmente** durante las reuniones de Revisión de la Dirección.

La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión de revisión administrativa.

4.5.6.2. Información para la revisión

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se basa en la revisión de la información aportada para la Revisión de la Dirección. Entre otra información, se cuenta con:

- ✍ Resultados de auditorías.
- ✍ Retroalimentación de los clientes.

- ✍ Desempeño del proceso y conformidad del producto.
- ✍ Datos de calidad en el ámbito de la empresa.
- ✍ Estado de las acciones preventivas y correctivas.
- ✍ Acciones de seguimiento de revisiones administrativas anteriores.
- ✍ Cambios proyectados que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✍ Recomendaciones para la mejora.

4.5.6.3. Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión de la Dirección se utilizan como objetivos para generar una mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y una mejora del producto.

- ✍ Proponer mejoras al Sistema de Gestión de Calidad
- ✍ Analizar mejoras en el producto / servicio en función de los requisitos del cliente teniendo en cuenta , las necesidades de recursos
- ✍ Revisar Anualmente la Política de Calidad para mantenerla adecuada.
- ✍ Definir anualmente los objetivos de calidad relacionados con la Política de Calidad
- ✍ Las Conclusiones de la revisión y los objetivos de calidad se documentarán en los formularios Acta de revisión por la Dirección

Durante las reuniones de revisión, la Dirección General y los Directores identifican las acciones apropiadas que deben emprenderse para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y la necesidades de recursos.

Cualquier decisión que se tome durante la reunión, las acciones asignadas, quien es responsable y su fecha límite de realización se registran en las actas de Revisión de la Dirección.

4.6.1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.6.1. Provisión de recursos

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con la norma ISO 9001 2008. Esta implementación se logró con el compromiso de la Dirección y con la provisión de recursos y entrenamiento a sus colaboradores para:

- ☒ Aplicar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad
- ☒ Realizar Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, para mantener el cumplimiento de los requisitos.

Para mantener eficazmente el proceso y mejorarlo continuamente, la Dirección establece y proporciona los recursos necesarios tales como:

4.6.2. Recursos humanos

4.6.2.1. Generalidades

Objeto: Establecer la metodología para la calificación del personal.

Alcance: Es aplicable a todo el personal de La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA, QUE AFECTEN AL Sistema de Gestión de Calidad

Descripción: Para garantizar la competencia de nuestro personal, se han preparado descripciones del puesto de trabajo, establecidos en el organigrama estructural, registrado en la clausula 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad de este manual; que identifican la calificación requerida para cada uno de los cargos que afectan la calidad del producto.

Dentro de esta calificación se incluyen los requisitos de educación, habilidades y experiencia. Las calificaciones apropiadas, junto con la capacitación necesaria, proporcionan la capacidad requerida en cada cargo.

4.6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación

Objeto: Identificar las necesidades de capacitación y proveer entrenamiento satisfactorio para el personal vinculado a las tareas del Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance: Es aplicable a todo el personal de La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA, que realiza tareas que afectan la calidad del producto .

Descripción: La capacitación del personal cubre los siguientes aspectos:

- ✍ Detección de las necesidades de capacitación
- ✍ Plan de Capacitación
- ✍ Coordinación de las Tareas para el cumplimiento del Plan de capacitación
- ✍ Evaluación del Plan de capacitación por parte de los participantes para efectuar mejoras.
- ✍ Capacitación del personal en base a las necesidades
- ✍ Evaluación de los resultados obtenidos
- ✍ Responsables
- ✍ Registros de Capacitación

Si se encuentran discrepancias entre la calificación del empleado y los requisitos del puesto, se decide dar capacitación o se emprende otra acción para brindar al empleado la capacidad necesaria para su tarea. En este último caso se evalúan los resultados para determinar si fueron eficaces. La formación y la evaluación se llevan a cabo de acuerdo con el Procedimiento de Competencia, Conciencia y Capacitación (AP-622).

Todos los empleados reciben capacitación sobre la importancia y la trascendencia de sus actividades y sobre la manera en que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

4.6.3. Infraestructura

Para satisfacer los objetivos de calidad y los requisitos del producto la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha determinado la infraestructura necesaria.

La infraestructura ha sido proporcionada e incluye edificios, área de trabajo, elementos utilitarios, equipo de proceso y servicios de apoyo. A medida que surgen nuevas necesidades de infraestructura, se documentarán en proyectos de calidad. Se da mantenimiento a la infraestructura existente para asegurar la conformidad del producto (servicio).

Los requisitos de mantenimiento se documentan en:

- ☞ Planes de mantenimiento preventivo de la infraestructura.
- ☞ Planes de servicios sanitarios (limpieza del ambiente) de la infraestructura.
- ☞ Planes de mantenimiento de edificios.

4.6.4. Ambiente de trabajo

Las operaciones de transformación de recursos se efectúan dentro de una ambiente organizado jerárquicamente, que permite lograr un producto de conformidad con los requisitos establecidos por el cliente

Se mantiene un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad del producto. Los requisitos se determinan durante la planificación de calidad y se documentan en el proyecto de calidad.

El ambiente laboral se administra para que constantemente sea el adecuado. Se evalúan los datos del sistema de calidad para establecer si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del producto o si es necesario emprender acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral.

4.7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

4.7.1. Planificación de la realización del producto

La planificación de calidad es requerida antes de que se implementen nuevos productos o procesos. La planificación de calidad puede presentarse como un proyecto de diseño o según el Procedimiento Planificación de la realización del producto (MP-710).

Durante esta planificación, la Dirección General (Gerencia General) y/o el personal designado identifican:

- ✍ Los objetivos de calidad y los requisitos del producto.
- ✍ Los procesos, la documentación y los recursos necesarios.
- ✍ Los requisitos de verificación, validación, monitoreo, inspección y prueba.
- ✍ Los criterios para la aceptación del producto.

Dentro de los resultados de la planeación de calidad se incluye la documentación de proyectos de calidad, procesos, procedimientos y resultados de diseño.

4.7.2. Procesos relacionados con el cliente

4.7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., determina los requisitos del cliente antes de aceptar un pedido. Dentro de los requisitos del cliente se incluyen aquellos:

- ☒ Exigidos por el cliente.
- ☒ Exigidos por las actividades de entrega y posteriores a la entrega.
- ☒ No establecidas por el cliente, pero necesarias para el uso específico o conocido y el uso proyectado.
- ☒ Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- ☒ Los requisitos adicionales determinados por COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.

Los requisitos del cliente se determinan de acuerdo con el Procedimiento Procesos Relacionados con el Cliente (SP-720).

4.7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., tiene un proceso definido para la revisión de los requisitos relacionados con el producto. La revisión se realiza antes de la aceptación del pedido. El proceso garantiza que:

- ✍ Los requisitos del producto están definidos.
- ✍ Se resuelven las discrepancias entre los requisitos del contrato o el pedido y los expresados con anterioridad.
- ✍ COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., tiene la capacidad de satisfacer los requisitos definidos.
- ✍ Se conservan registros que muestran los resultados de la revisión y cualquier acción que surja de la misma.
- ✍ Cuando un cliente no suministra una instrucción documentada de los requisitos, estos se confirman antes de la aceptación.
- ✍ Cuando los requisitos del producto cambian, COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., comunica dichos cambios al personal relevante y corrige los documentos correspondientes.

4.7.2.3. Comunicación con el cliente

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a la:

- ✍ Información sobre el producto.
- ✍ Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.
- ✍ Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

4.7.3. Diseño y desarrollo

La Gerencia General de la Compañía de Comsecotopaxi Cía. Ltda., ha excluido esta cláusula de su Sistema de Gestión de Calidad, ya que este tipo de servicio no aplica el concepto de diseño, debido a que nuestros servicios son producto de adaptación y mejoramiento de servicios existentes

4.7.4. Compras

4.7.4.1. Proceso de compra

Se sigue un procedimiento documentado (AP-740) para garantizar que el producto adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

El procedimiento delinea la extensión del control necesario para los proveedores. Los proveedores son evaluados y seleccionados con base en su capacidad de suministrar el producto de acuerdo con los requisitos, tal y como lo describe el procedimiento.

Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se conservan como registros de calidad.

4.7.4.2. Información de las compra

La información de compra describe el producto que se va a comprar, en la que se incluye, según corresponda:

- ✍ Los requisitos para la aprobación del producto, los procesos y el equipo.
- ✍ Los requisitos de calificación del personal.
- ✍ Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos de compra se revisan para garantizar que los requisitos sean adecuados, antes de realizar pedidos al proveedor.

4.7.4.3. Verificación del producto comprado

El procedimiento describe el proceso utilizado para verificar que el producto adquirido satisface los requisitos especificados de compra.

Si la organización o el cliente hacen la verificación en las instalaciones del proveedor, las disposiciones de la verificación y los métodos para liberar el producto quedan documentados en la información de compra.

4.7.5. Producción y prestación del servicio

4.7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicio bajo condiciones controladas de acuerdo con el procedimiento documentado (MP-750).

Dentro de las condiciones controladas se incluyen, si corresponde:

- ✍ La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- ✍ La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- ✍ El uso de equipo adecuado.
- ✍ La disponibilidad y uso de dispositivos de monitoreo y medición.
- ✍ La implementación de monitoreo y medición.
- ✍ La implementación de actividades de liberación del producto, entrega y post-entrega.

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

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., valida cualquier proceso para la producción y la prestación de servicio cuando la producción resultante no se puede verificar mediante monitoreo o medición subsiguientes. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se manifiestan sólo después de que el producto está en uso o de que el servicio ha sido prestado. La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha documentado el proceso de validación, incluyendo:

- ✍ Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- ✍ La aprobación del equipo y la calificación del personal.
- ✍ El uso de métodos y procedimientos específicos.
- ✍ Los requisitos para los registros.
- ✍ La revalidación.

4.7.5.3. Identificación y rastreabilidad

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., identifica el producto a lo largo de la realización del mismo, de acuerdo con el Procedimiento Identificación y Rastreabilidad (MP-753).

El producto es identificado con respecto a los requisitos de monitoreo y medición.

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., controla y registra la identificación exclusiva del producto cuando la rastreabilidad es un requerimiento especificado.

4.7.5.4. Propiedad del cliente

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., maneja con sumo cuidado la propiedad del cliente mientras esté siendo usada o se halle bajo el control de la organización.

Un procedimiento describe la identificación, verificación, protección y cuidado de la propiedad del cliente suministrada para uso (MP-754).

Si cualquier propiedad del cliente resulta perdida, dañada o se encuentra que por alguna razón es inadecuada para el uso, se informa al cliente y se anota en los registros.

4.7.5.5. Preservación del producto

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., no aplica preservación al servicio ni preserva la conformidad del producto durante el procesamiento interno y la entrega al destino; por cuanto tiene exclusión.

4.7.6. Control de dispositivos de monitoreo y medición

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., ha determinado las actividades de monitoreo y medición que deben ser llevadas a cabo y ha establecido los dispositivos correspondientes para demostrar la conformidad del producto con los requisitos definidos.

Un procedimiento documentado (MP-760) no aplica por cuanto tiene una exclusión y es contratado externamente y delinea el proceso usado para garantizar que el monitoreo y la medición se lleven a cabo de una manera que sea coherente con los requisitos de monitoreo y medición.

Cuando es necesario garantizar la validez de los resultados, el equipo de medición es enviado a calibrar a empresas dedicadas a dar mantenimiento de armas cumpliendo las siguientes características:

- ✍ Calibrado o comprobado a intervalos específicos, o antes del uso, con respecto a normas de medición que corresponden con normas de medición nacionales o internacionales.
- ✍ Ajustado o reajustado según las necesidades.
- ✍ Identificado para permitir determinar el estado de calibración.
- ✍ Protegido contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.

- ✍ Protegido contra daño y deterioro durante el manejo, el mantenimiento y el almacenamiento.

Adicionalmente, Control de Calidad evalúa y registra la validez de estos resultados de medición, cuando se encuentra que el equipo no cumple con los requisitos.

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., emprende la acción apropiada sobre el equipo o cualquier producto afectado. Los registros de los resultados de la calibración y la comprobación se conservan.

4.8. Medida, Análisis y Mejora

4.8.1. Generalidades

La organización tiene planes e implementa los procesos de monitoreo, medida, análisis y mejora, según corresponda:

- ✍ Para demostrar la conformidad del producto.
- ✍ Para garantizar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✍ Para perfeccionar constantemente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Estos procesos son identificados en procedimientos documentados e incluyen la determinación de métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas y qué tan extendido es su uso.

4.8.2. Seguimiento y medición

4.8.2.1. Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., supervisa la información relacionada con la percepción del cliente con respecto al grado en que la organización ha satisfecho sus requerimientos.

El método para la obtención y uso de esta información está identificado en los Procedimientos Procesos Relacionados con el Cliente (SP-720) y Responsabilidad de la Dirección (AP-500).

4.8.2.2. Auditoría Interna

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., realiza auditorías internas a intervalos programados con el fin de establecer si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- ✍ Se ajusta a los acuerdos planeados, a los requisitos de esta Norma Internacional y a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la organización.
- ✍ Está eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementado un programa de auditoría que identifica un programa de auditoría basado en la importancia de las áreas a ser auditadas, así como en los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías y para informar y conservar los resultados, están definidos y documentados en el **Procedimiento Auditoría Interna (QP-822)**.

El responsable de la gestión del área que está siendo auditada tiene el deber de asegurar que las acciones son emprendidas sin demoras indebidas, con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Dentro de las actividades de seguimiento se incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

4.8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., aplica métodos adecuados para el monitoreo y, cuando corresponda,

para la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para lograr los resultados proyectados.

Cuando estos resultados no se logran, se emprende la rectificación y la acción correctiva, según sea pertinente, para garantizar la conformidad del producto.

El proceso para identificar y llevar a cabo el requerido monitoreo y medición de los procesos está documentado en los Procedimientos Monitoreo, Medición y Análisis de los Procesos de realización del producto (**F-824-001-A**) y Responsabilidad de la Dirección (AP-500).

4.8.2.4. Seguimiento y medición del producto

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., supervisa y mide las características del producto para verificar que se satisfagan los requisitos del mismo. Esto se efectúa en las etapas adecuadas del proceso de realización del producto, identificado en Monitoreo, Medición y Análisis de los Procesos de Elaboración del Producto (**F-824-001-A**)

Se conserva la evidencia de conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto.

La liberación del producto y la prestación del servicio no tienen lugar hasta que todas las disposiciones planificadas se han concluido satisfactoriamente, a menos que algo distinto sea aprobado por una autoridad competente y, cuando sea el caso, por el cliente.

4.8.3. Control del producto no conforme

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., garantiza que el producto que no satisface los requisitos es identificado y controlado para evitar su entrega o uso no deseado.

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto inadecuado se definen en el **Procedimiento Control del producto no conforme (QP-830)**.

4.8.4. Análisis de los datos

La Dirección General (Gerencia General) y/o los Jefes de Departamento determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de demostrar que dicho sistema sea adecuado y efectivo en el satisfacer los requisitos de la norma.

La Dirección General (Gerencia General) y/o los Jefes de Departamento analizan la información con el fin de identificar oportunidades de mejora y asignar tareas y acciones preventivas y correctivas en la medida en que sean necesarias.

Los procesos para determinar, recopilar y analizar estos datos están definidos en el Procedimiento Responsabilidad de la Dirección.

Entre los datos pertinentes se incluyen los datos generados como resultado del monitoreo y la medición, y los provenientes de otras fuentes relevantes.

El análisis de los datos proporciona información relacionada con:

- ☞ La satisfacción del cliente.
- ☞ La conformidad con los requisitos del producto.
- ☞ Las características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo las oportunidades de una acción preventiva.
- ☞ Los proveedores.

4.8.5. Mejora

4.8.5.1. Mejora continua

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la Revisión de la Dirección.

4.8.5.2. Acción correctiva

La COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., emprende acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades, con el fin de evitar la recurrencia. Las acciones correctivas son adecuadas a los efectos de las no conformidades halladas.

Un **procedimiento documentado (QP-852)** define los requisitos para:

- ✍ Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- ✍ Determinar las causas de las no conformidades.
- ✍ Evaluar la necesidad de acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- ✍ Determinar e implementar la acción necesaria.
- ✍ Registrar los resultados de la acción emprendida.
- ✍ Revisar la acción correctiva emprendida.

4.8.5.3. Acción preventiva

Cuando la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., identifica unas no conformidades potenciales, se determinan y se implementa una acción preventiva para eliminar las causas potenciales con el fin de evitar su ocurrencia. Las acciones preventivas son adecuadas a los efectos de los problemas potenciales.

Un **procedimiento documentado (QP-853)** define los requisitos para:

- ✍ Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- ✍ Evaluar la necesidad de una acción para prevenir que se den no conformidades.
- ✍ Determinar e implementar la acción necesaria.
- ✍ Registrar los resultados de la acción emprendida.
- ✍ Revisar la acción preventiva emprendida.

Tabla No.35: Lista de Aprobación

Redactado:	Wendy Burbano	Asesor
Revisado:	Oswaldo Quelal	Director de Servicios de Seguridad Privada
Aprobado:	Wladimir Tobar	Gerente General
Fecha documento:	15 de Diciembre del 2009	
Fecha revisión:	19 de enero del 2010	
No. de Revisión:		

Fuente: Autora

Tabla No.36: Lista de Distribución

PERSONAS AUTORIZADAS	ASIGNADA A	COPIA #	EMITIDO
Myriam Vallejo Carrión	Copia Maestra	0104-000	3 /03/2010
Wladimir Tobar	Gerente General	0104-001	3 /03/2010
Oswaldo Quelal	Director de Servicios	0104-002	3/03/2010
Antonio Guerrero	Director Administrativo Financiero	0104-003	3/03/2010
Myriam Vallejo Carrión	Directora de Marketing	0104-004	3/03/2010

Fuente: Autora

CAPITULO V

PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1. Proceso de Socialización del Sistema de Gestión de Calidad.

En este proceso se establece la formación del Recurso Humano, que realiza la Gestión en la Dirección Administrativa Financiera de la COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA., Para lo cual el talento humano se capacitará en los siguientes criterios:

✍ Introducción y sensibilización a la Serie de Normas ISO 9000:2008.

- ✍ Sensibilizar a la Alta Dirección y su Responsabilidad en la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✍ Documentar el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✍ Proveer los conocimientos generales y herramientas para entender, definir y documentar los procesos, mediante un curso - taller para definición, análisis y documentación de procesos
- ✍ Dar a conocer herramientas y técnicas estadísticas para análisis, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✍ Formación de auditores internos en base a ISO 9001:2008 y bajo las directrices de ISO 19011:2002, para determinar la consistencia del Sistema de Gestión de Calidad, en la Compañía.

5.2. Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2008, se realizará siguiendo los siguientes procedimientos:

5.2.1. Evaluación Inicial

Para realizar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se establece una evaluación inicial de la empresa, a fin de tener información básica sobre la estructura organizacional, procesos y normativa interna que permite gestionar a la compañía.

En este procedimiento se recopila información sobre los aspectos básicos de la gestión de calidad en correlación con la gestión institucional de la empresa.

Se realiza un estudio de la gestión administrativa, financiera y operativa de la empresa, a fin de correlacionar con los contenidos de la norma ISO 9001:2008 y los documentos que se consideren necesarios en la empresa..

Identificar los procesos de la empresa, los documentos y normativas para su funcionamiento a fin de elaborar el manual de Gestión de Calidad de la empresa bajo la metodología de la Norma ISO 9001:2008.

5.2.2. Formación en Calidad Total

Utilizar adecuadamente las herramientas y los modelos de gestión de calidad; concientización del personal y la toma de conocimiento del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad; a fin de socializar a todo el personal que labora en la Empresa.

Se dictarán cursos de capacitación y talleres de trabajo, sobre el conocimiento de la Norma, Documentación del sistema de Gestión de Calidad y Formación de Auditores internos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en la Compañía.

Se estima que todo el personal de la empresa, conozca, comprenda y analice los beneficios que genera la certificación en una empresa.

5.2.3. Estructura Organizacional para la Calidad

Con el compromiso de la Alta Gerencia, se documentará el Manual de la Gestión de la Calidad y los documentos habilitantes con referencia a la Norma ISO 9001:2008.

Para este procedimiento se realizarán reuniones en la que se elaborará los siguientes documentos:

- a) Política de Calidad
- b) Catálogo de Calidad
- c) Mapa de procesos

5.2.4. Modelamiento de Procesos

Modelar los procesos estratégicos, productivos, apoyo y de evaluación identificando sus responsables e entradas, salidas, controles y recursos.

5.2.5. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Incorporar los conceptos de calidad sobre los procesos identificados para obtener un modelo de Sistema de Gestión de la Calidad documentado, que funcione en forma correlativa para atender y satisfacer los requisitos legales y reglamentarios de los clientes, empresa, personal y proveedores

En el comité de Gestión se analizarán en forma puntual los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, aplicables a cada procedimiento y la forma de documentarlos para asegurar su efectividad, en la gestión de la empresa. Para la elaboración de la documentación, se elabora un plan de redacción que incluya:

- ✍ Manual de Calidad
- ✍ Mapas de Procesos
- ✍ Procedimientos Específicos
- ✍ Procedimientos Generales
- ✍ Instrucciones de Trabajo
- ✍ Adecuación de formularios para registro de las actividades.

Con esta sistematización se pretende adecuar los procesos organizacionales de la empresa para que cumplan con los requisitos de la norma de ISO 9001:2000.

5.2.6 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Implantar los documentos elaborados para el Sistema de Gestión de Calidad para evidenciar y demostrar el cumplimiento de los requisitos que demanda la Norma ISO 9001:2008.

Una vez implantado el Sistema de Gestión de Calidad, documentado. Control de documentos, Codificación de los documentos y el control de registros, permitirá generar una nueva Administración fundamentada en la Calidad Total, bajo la metodología de la Norma ISO 9001:2008.

5.3 Proceso de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Para realizar el proceso de evaluación del sistema de Gestión de Calidad se aplica los siguientes procedimientos:

5.3.1. Realización de la Primera Auditoría Interna de Calidad

Realizar la revisión del sistema de Gestión de Calidad en forma integral, a fin de evaluar la efectividad del mismo, con la finalidad de identificar No Conformidades (NC), para proceder a levantarlas y cerrarlas, para que el sistema presente una consistencia y pueda gestionar sin errores la administración de la empresa.

El proceso de auditoría interna es un examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas, a

fin de determinar la comprensión, aplicación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Definir los objetivos de calidad, la interacción de procesos y el plan de auditoría interna con sus respectivos auditores internos.

El equipo de auditoría realizará un informe conteniendo los resultados y análisis de las No Conformidades (NC), Potenciales No Conformidades (PNC) las que serán analizadas con el Representante de la Dirección.

5.3.2. Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad

Revisar en forma integral el Sistema de Gestión de la Calidad, para determinar inconsistencias, Potenciales No conformidades (PNC) y No Conformidades (NC), por el Representante de la Dirección. Para lo cual se debe contestar a las siguientes preguntas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos evaluados:

- ✍ ¿Se han identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ✍ ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ✍ ¿Se han implementando y mantenido los procedimientos?
- ✍ ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

En el proceso de la Revisión por la Dirección se revisan y analizan los siguientes apartados:

- ✍ Estado y maduración del Sistema de Gestión de calidad Implementado.

- ✍ Quejas de Cliente.
- ✍ Resultados de Auditorías Internas.
- ✍ Acciones Correctivas y Preventivas.
- ✍ Nivel de cumplimiento de Objetivos de Calidad.
- ✍ Planificación de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Al Alta Dirección analizará cada uno de estos apartados y establecerá los plazos, funciones y responsabilidades para implantar las acciones correctivas y preventivas del S.G.C.

5.3.3. Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad permite alcanzar un certificado emitido por un ente certificador de Calidad, respecto del cumplimiento de la Norma ISO 9001 Versión 2008.

Cumpliendo y pasando en forma satisfactoria la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, mediante una auditoria de certificación; la empresa será recomendada por el equipo auditor para tramitar la obtención de un certificado de cumplimiento según Norma ISO 9001:2008.

Para lo cual debe gestionar las No Conformidades (NC) identificadas y cerrarlas a fin de tramitar la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- a) Un sistema de calidad establece la integración de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos de una empresa para conseguir una gestión de calidad orientada a la satisfacción de su cliente. Por medio de los sistemas de calidad homologados, las organizaciones se aseguran de que todos los factores que afectan a la calidad de los servicios estén bajo control y previenen cualquier tipo de deficiencia. Por lo tanto las organizaciones actúan sobre los procesos para incrementar su eficiencia, buscando en todo momento un beneficio añadido tanto para ellas mismas como para la satisfacción de las expectativas de sus clientes.
- b) Una vez realizado el diagnóstico situacional estratégico de la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., se ha identificado que el índice de potencialidad del análisis externo es de 71,20% de peso, lo que significa el grado de aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades. Por lo cual es procedente explotar las fortalezas en orden de precedencia, así como también las oportunidades.
- c) El índice de vulnerabilidad del análisis interno es de 76%, de la afectación de las 5 debilidades y amenazas, por lo que es necesario minimizar en orden de precedencia, para reducir o eliminar las debilidades de mayor calificación.

- d) Del análisis de la matriz de estrategias cruzadas, en correlación entre la Matriz FODA., se concluye que es necesario para la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., Diseñar una planificación estratégica, a fin de determinar los objetivos estratégicos y el plan operativo anual; en la cual se oriente a diseñar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, para tener imagen institucional y ofertar un servicio de seguridad privada efectivo y eficiente.
- e) Las beneficios y ventajas que obtiene una empresa certificada con Normas ISO 9001:2008 son: presentar una mejor consistencia en el servicio y en el desempeño del producto, mejores niveles de satisfacción del cliente, mejor opinión por parte del clientes, aumento de la productividad y eficiencia, reducción de costos de no calidad, mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo, ventaja competitiva, aumento en las oportunidades de ventas, reconocimiento y aceptación internacional, mayor facilidad para el comercio internacional y promoción de la seguridad, la fiabilidad y la calidad de los servicios de seguridad.
- f) Para reducir las amenazas y eliminar las debilidades en la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., es procedente implantar el modelo de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008, con el objeto de alcanzar la Certificación; a fin de reducir los costos de no calidad y optimizar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos y tener un reconocimiento y aceptación internacional por parte de nuestros clientes.
- g) Los sistemas de gestión de calidad tienen la característica de la integración de la mejora continua como filosofía de gestión y la

participación del total de empleados en la realización y aplicación de propuestas de mejora respecto a las actividades que desarrollan en la empresa. Por consiguiente cada error que se produce en la organización hay que convertirlo en una oportunidad de mejora interna y en una oportunidad de incrementar la satisfacción de nuestro cliente, que constituye el núcleo y razón de ser de nuestra actividad.

6.2. Recomendaciones

- a) Los hallazgos del presente estudio posibilita la realización satisfactoria de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., Por consiguiente se plantean las siguientes recomendaciones:
- b) Realizar una planificación estratégica de la compañía a fin de definir en tiempo y en espacio la misión y visión con el fin de adecuar a los cambios constantes del entorno externo e interno y así permitir que los procesos definidos se adapten rápidamente a las nuevas tendencias y a hacer frente a la competencia del mercado.
- c) Implementar un plan de mejora continua con el fin de preparar a la organización para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Implantar una estrategia de servicio al cliente, a fin de medir la atención y satisfacción del cliente, ya que el conocimiento cuantificado de la percepción y las expectativas de valor del cliente, así como la medición de su satisfacción, son la principal fuente de

información para que la empresa modifique su plan estratégico, en concordancia con las nuevas tendencias administrativas.

- e) Implantar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, a fin de alcanzar la certificación de la Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., para orientar la cultura de la empresa al enfoque de la Calidad Total.

BIBLIOGRAFIA

- ✍ **CURSO DE AUDITORES LÍDERES:** Bureau Veritas Quality International. 2009
- ✍ **FRANCES Antonio.** Estrategia y Planes para la empresa, con el cuadro de Mando integral, editorial Prentice Hall, Primera Edición, México. 2006.
- ✍ **KOTLER Philip, ARMSTRONG Gary,** Fundamentos de Mercadotecnia, Editorial Prentice Hall, Segunda Edición, México. 2002.
- ✍ **HARRINGTON James H.** Mejoramiento de los Procesos de Empresa, Editorial Mc Graw Hill. 2002
- ✍ **NORMA INTERNACIONAL ISO 9000: 2000,** Sistemas de Gestión de la Calidad - Principios y Vocabulario.
- ✍ **NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2008,** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- ✍ **NORMA INTERNACIONAL ISO 9004: 2000,** Sistemas de Gestión de la Calidad - Guía para la Mejora.
- ✍ **NORMA INTERNACIONAL ISO 19011,** Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.

REFERENCIAS DE INTERNET

www.iso.ch

www.inlac.org/

www.inen.gov.ec/

www.americas.sgs.com

ANEXOS

Anexo “A”: Procedimiento de Control de Documentos (QP-423)

Anexo “B”: Procedimiento Control de los Registros de Calidad (QP-424).

Anexo “C”: Procedimiento Auditoría Interna (QP-822).

Anexo “D”: Procedimiento Control del Producto No Conforme (QP-830).

Anexo “E”: Procedimiento Acción Correctiva (QP-852)

Anexo “F”: Procedimiento Acción Preventiva (QP-853)

ANEXO “A”
PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Documento redactado por:	Wendy Burbano Asesor
Documento aprobado por:	Wladimir Tobar Gerente General
Fecha de Publicación:	03 de marzo de 2010 Revisión: A

Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para controlar documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsabilidades

- a) La Dirección (Gerencia General) es responsable de designar a los autores de los documentos.
- b) El autor es responsable de redactar el documento, crear los registros pertinentes, obtener un número de documento y entregar el mismo para la revisión al director del departamento.
- c) Los directores de las direcciones y Jefes de departamento son responsables de aprobar los documentos para su área de responsabilidad.

- d) El coordinador de control de documentos es responsable de asignar números a los documentos, mantener una lista maestra, publicar artículos nuevos y revisados en la red, distribuir copias impresas de los documentos y revisar los documentos.
- e) Todos los empleados son responsables de revisar los documentos al utilizarlos y hacer solicitudes de edición a los documentos para actualizarlos en la medida que sea necesario.
- f) El administrador de red es responsable de hacer una copia de seguridad diaria de la red.

Definiciones

Procedimiento: Documento que explica los procesos de trabajo específicos y cómo se está cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001.

Instrucciones de Trabajo: Instrucciones paso a paso sobre cómo debe realizarse una tarea.

Anexos: Documentos utilizados para clarificar o ejemplificar la información descrita en los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Formularios: Documentos utilizados para mantener un registro de haber completado un proceso o parte de un proceso descrito en los procedimientos o instrucciones de trabajo.

Registros: Formularios completados o información generada como resultado de procesos descritos en un documento y conservado como se indica en el procedimiento Control de Calidad de Registros.

Referencias: Documentos externos o fuentes utilizadas al preparar documentación y cumplir tareas.

Documentos Relacionados: Otros documentos que puedan requerir alteración si el documento actual es revisado o cambiado.

Plantillas: Documentos electrónicos utilizados para crear un sistema de documentación de calidad.

Hoja de Inventario de Software: Lista del software que está siendo utilizado, indicando revisiones y ubicaciones actuales.

Equipo / Software

No Aplica.

Instrucciones

a) Creación de Documentos.

Cuando se identifique la necesidad de un documento, El Representante de la Dirección (Gerencia general) asignará un autor para el documento. Cualquier empleado puede ser asignado como autor de documentos en el área en que se desempeña.

El autor escribe el documento y prepara los registros relacionados.

Los documentos incluyen:

- ✍ El Manual de Calidad.
- ✍ Procedimientos.
- ✍ Instrucciones de Trabajo.
- ✍ Anexos.
- ✍ Registros.
- ✍ Referencias.
- ✍ Plantillas.

b) Aprobación de Documentos.

El autor entrega los documentos al jefe del departamento y este al representante de la dirección para ser revisado y aprobado; ellos firman las hojas de historia de revisión y la de aprobación para que quede registrada su aprobación.

El Coordinador de Control de Documentos incluye las iniciales de quienes aprobaron los documentos, al publicar las copias electrónicas en la red.

c) Identificación y Distribución de Documentos.

Todos los documentos contienen la siguiente información:

- ✍ Nombre de la empresa.
- ✍ Título del documento.
- ✍ Número del documento.
- ✍ Fecha y Revisión Actual.
- ✍ Un número único de documento.

d) Numeración de Documentos.

Procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios y anexos son numerados utilizando el siguiente esquema:

Los procedimientos se numeran con un número de tres dígitos formado por el número de la cláusula del estándar de ISO 9001 y con una letra como prefijo, la cual indica el departamento responsable del procedimiento, y una "P" para indicar que es un procedimiento. Por ejemplo, Responsabilidad de la Dirección se relaciona con la sección 5.0 del estándar, y se numera AP-500, donde A indica Administración.

El procedimiento Control de Documentos se relaciona con la sección 4.2.3 del estándar, así que este procedimiento se numera QP-423 donde Q Indica Control de Calidad.

El nivel de revisión actual del documento es identificado por una letra que se pone al final del número que identifica al documento. Por ejemplo, AP-500-A. Cuando este procedimiento es revisado y emitido, será AP-500-B. El nivel actual de revisión y su fecha se registran en la Lista Maestra.

Los siguientes departamentos preparan, emiten y mantienen la documentación del SGC según se requiera:

(I) Subproceso de Gestión Documental

(M) gestión de Servicios de Seguridad Privada: Subproceso de seguridad residencial, Subproceso de seguridad bancaria e industrial, subprocesos de Protección V.I.P.

(V) Ventas: Subproceso de atención al Cliente, subprocesos de promoción y publicidad, subproceso de ventas

(A) Administración: Subproceso de Recursos Humanos y subproceso de finanzas.

(Q) Control de Calidad: Control de Calidad y Administración de Calidad, Inspección y control de documentos e información.

Las instrucciones de trabajo se numeran IT-XXX-000, donde XXX indica el número de procedimiento al cual se refiere, y 000 es un número asignado de manera secuencial a medida que se ingresan las instrucciones de trabajo para ese procedimiento. Por ejemplo:

IT-423-001 es la instrucción de trabajo para el mantenimiento de la lista maestra, la primera instrucción de trabajo relacionada con el Control de Documentos.

Los formularios y anexos se numeran utilizando el mismo formato que las instrucciones de trabajo, pero utilizando F y A respectivamente en lugar de IT.

Los autores obtienen el número de documento del Coordinador de Control de Documentos.

Los documentos aprobados se entregan al Coordinador de Control de Documentos y son ingresados a la Lista Maestra de Documentos como se explica en las instrucciones de trabajo de la Lista Maestra de Documentos. Los documentos aprobados con las firmas originales son las copias "Maestras" y son mantenidas en el archivo de Documentos Maestros.

El Coordinador de Control de Documentos publica documentos nuevos y revisados en la red y distribuye copias impresas a los puntos de uso, de acuerdo con la Lista Maestra.

Las copias impresas son controladas listando la distribución del documento en la Lista Maestra e imprimiendo los documentos en papel azul para indicar que están siendo controlados. Los formularios pueden imprimirse en papel blanco.

Las plantillas del documento incluyen una fecha automática de impresión. Las copias electrónicas de instrucciones de trabajo, procedimientos y anexos que se imprimen para uso son controladas

con esta fecha de impresión. Las copias impresas son válidas por 24 horas a partir de la fecha impresa excepto cuando tienen el sello “copia controlada” en tinta roja. No están autorizadas las copias de estos documentos controlados.

A las Referencias y Documentos de Origen Externo se les asigna un número y se les antepone la letra R delante de ese número y se registran en la Lista Maestra. Una vez se ha asignado un número a una Referencia ésta puede ser utilizada como referencia para varios documentos bajo el número original que le fue asignado.

e) Revisiones de Documentos

Los documentos son revisados durante su uso regular y durante las auditorías internas. Los documentos son actualizados en la medida que se considere necesario durante estas revisiones.

Los documentos son revisados para actualizar o aclarar información utilizando el formulario de Solicitud de Edición de Documento.

Las revisiones se hacen electrónicamente y un resumen de la revisión y la fecha de revisión son registrados en la sección de revisión del documento.

El coordinador de control de documentos utiliza la lista de verificación para la revisión de documentos (F-423-004) para asegurar que todos los pasos hayan sido completados.

Las revisiones de documentos deben pasar los pasos de aprobación, identificación y distribución descritos. Los cambios al documento son aprobados por la persona que se desempeña en el mismo cargo de quien hizo la revisión original y firmó el documento original indicando su aprobación.

f) Administración de los Documentos Obsoletos.

Una copia impresa del documento obsoleto se conserva y se marca como "Copia de Archivo". La petición de cambio al documento se guarda con la copia archivada.

La copia archivada se mantiene en un archivo en el área de control de documentos.

Las versiones electrónicas de documentos obsoletos son marcadas como "Copias de Archivo" y se moverán a una carpeta de archivo electrónico para ser utilizado como referencia.

Copia de Seguridad Electrónica.

La documentación ISO de la empresa es conservada dentro de la red de la empresa. Una copia de seguridad electrónica es hecha a diario por el administrador de red.

Control de información

Todos los programas utilizados para el control de maquinaria de producción, cálculos o análisis son controlados. Son listados en la hoja de datos de software y se incluye la fecha de revisión y la ubicación del programa.

Los ingenieros de producción mantienen programas para el control de maquinaria en un archivo protegido. Los operadores utilizan copias de sólo lectura de los programas.

Formularios y Registros

F-423-001 Lista Maestra de Documentos.

F-423-002 Hoja de Inventario de Software.

F-423-003 Formulario de Petición de Cambio de Documento.

Anexos

Ninguno.

Documentos Relacionados

Instrucción de Trabajo de la Lista Maestra de Documentos. (Es posible que usted desee crear esta Instrucción de Trabajo)

Referencias

Ninguna.

ANEXO “B”

PROCEDIMIENTO CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

Documento redactado por:	Wendy Burbano Asesor
Documento aprobado por:	Wladimir Tobar Gerente General
Fecha de Publicación:	03 de marzo de 2010 Revisión: A

Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para controlar los registros generados en el sistema de calidad.

Responsabilidades

Las responsabilidades para los registros de control de calidad se pueden encontrar en la Tabla de Control de los Registros de Calidad. (F-424-001)}

Definiciones

Registros de Calidad: Información generada por los procesos descritos en los documentos del sistema de calidad y guardada como se indica en este procedimiento.

Equipo / Software

No aplica.

Instrucciones

Cada procedimiento e instrucción de trabajo enlista los registros de calidad generados por el proceso que se documenta.

Los Registros de Calidad se guardan como se describe en la Tabla de los Registros de Calidad. La tabla contiene la siguiente información:

Número del registro: el documento del sistema de calidad con el que se relaciona el registro.

Identificación del registro: una descripción del registro.

Responsable: el cargo responsable de recolectar y mantener el registro.

Índice: forma en que se completa el registro.

Archivado: área de trabajo donde el registro se guarda. Cuando es necesario, el registro se traslada a los archivos de registros.

Periodo de Retención: periodo mínimo durante el cual debe guardarse el registro.

Destino: medidas a tomar con respecto al registro cuando el periodo de retención termina.

El acceso a los registros de Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., se limita a los empleados y visitantes autorizados.

Los registros están disponibles con facilidad refiriéndose a la tabla de registros.

Todos los empleados tienen acceso a los registros de calidad que necesiten para cumplir con sus responsabilidades.

Los registros son guardados de forma tal que se prevenga su daño, deterioro o pérdida. Los registros se pueden guardar en archivadores, cajones, cajas u otro depósito designado.

Cuando se convenga contractualmente, Compañía de Seguridad Comsecotopaxi Cia. Ltda., entregará los registros de calidad para ser evaluados por el cliente o su representante.

Una vez que un registro ya no se necesita y el periodo de retención haya expirado, los registros se archivan o desechan.

Formularios y Registros

F-424-001 Tabla de Registros de Calidad

Anexos

Ninguno.

Documentos Relacionados

Procedimientos del Sistema de Calidad e Instrucciones de Trabajo.

Referencias

Ninguna.

ANEXO “C”
PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

Documento redactado por:	Wendy Burbano Asesor
Documento aprobado por:	Wladimir Tobar Gerente General
Fecha de Publicación:	03 de marzo de 2010 Revisión: A

Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para el desarrollo de Auditorías Internas.

Responsabilidades

El Representante de la Dirección y el auditor principal son responsables de la programación y comienzo de las auditorías y de mantener el programa maestro.

La Alta Gerencia es responsable de la revisión de todas las acciones correctivas resultantes de las auditorías internas.

La Gerencia es responsable de la selección de un Coordinador de Auditoría.

El Coordinador de Auditoría es responsable de la selección del equipo de auditoría, de la comunicación con el auditado para organizar la auditoría y de la preparación del informe final de auditoría.

Un miembro del personal de Gerencia es responsable de asistir a las reuniones de apertura y cierre.

El Coordinador de Auditoría es responsable de la iniciación de las acciones correctivas.

El equipo de auditoría es responsable de la planificación, organización, ejecución e informe de los resultados de la auditoría interna.

Definiciones

Equipo de Auditoría: Puede estar compuesto por uno o varios auditores, incluyendo al auditor principal.

Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

Instrucciones

El Representante de la Dirección trabaja con la Gerencia para preparar un programa maestro de auditoría interna. El programa

incluye todas las áreas de la instalación y se basa en el estado y la importancia del área a ser auditada.

El programa identifica cuándo tendrán lugar las auditorías y cuáles serán las áreas auditadas.

Cada área de la instalación se auditará como mínimo dos veces por año.

La tabla asociada, Procedimientos Aplicables por Área de Trabajo (F-822-003) identifica los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad que aplican a cada una de las áreas de trabajo de las instalaciones.

El programa maestro es evaluado en la Revisión por la Dirección. Se revisa con base en:

- ✍ Los resultados de las auditorías.
- ✍ El número de acciones correctivas generado. (Como una medida del estado del área)
- ✍ Los problemas del sistema identificados por las acciones correctivas.
- ✍ Otra información relevante.

El Coordinador de Auditoría inicia las auditorías internas basado en el programa maestro.

El Coordinador de Auditoría programa la auditoría con el gerente del área a ser auditada.

El Coordinador de Auditoría identifica un equipo de auditoría y un auditor principal, mediante una selección de auditores capacitados, independientes del área a ser auditada y disponibles en el día o días programados.

El Coordinador de Auditoría programa la reunión de apertura para los auditores y el representante o los representantes del área a ser auditada.

El auditor principal documenta el alcance de la auditoría en el plan de auditoría. El alcance está basado en el área a ser auditada y los procedimientos del sistema de calidad que aplican a esa área.

El auditor principal prepara el plan de auditoría. El equipo de auditoría revisa la documentación apropiada.

El equipo de auditoría revisa los informes de las auditorías anteriores en el área. En los informes de auditoría se identifican todas las acciones correctivas que han sido concluidas de auditorías anteriores y que requieren seguimiento.

El auditor principal asigna el seguimiento sobre las acciones correctivas a los miembros del equipo de auditoría.

Los auditores obtienen del Coordinador de acciones correctivas los formularios apropiados de acciones correctivas.

El auditor principal conduce la reunión de apertura con el representante o los representantes del área a ser auditada.

El equipo de auditoría ejecuta la auditoría de acuerdo con el plan de auditoría y las listas de verificación aprobadas. Los auditores documentan todas las inconformidades sobre la lista de verificación.
(F-822-004)

El cumplimiento a los requerimientos del sistema de calidad y la norma ISO 9000 2008 se determinan a través de la observación, entrevista y registro, usando como guía la lista de verificación de auditoría interna.

Se completa el seguimiento a las acciones correctivas. El auditor documenta los resultados de las acciones correctivas en el formulario de acciones correctivas.

Si la acción correctiva ha sido eficaz, el auditor cierra la acción correctiva señalando el cuadro "Eficaz", firmando y fechando la línea fecha de cierre.

Si la acción correctiva no fue eficaz, el auditor señalará el cuadro "No Eficaz".

Los auditores indican en el informe apropiado de auditoría si las acciones correctivas han sido eficaces o si serán reeditadas.

Los auditores entregan los formularios de acciones correctivas al coordinador de acciones correctivas.

El coordinador de acciones correctivas manejará las acciones correctivas de acuerdo con el Procedimiento de Acción Correctiva o de Acción Preventiva.

Los auditores registran los resultados de auditoría en las listas de verificación. El equipo de auditoría sostiene una reunión de revisión para acordar y redactar las solicitudes de acción correctiva.

El equipo de auditoría sostiene una reunión de cierre con los representantes del área auditada, incluyendo un miembro de la Dirección con responsabilidad sobre el área que está siendo auditada.

- ✍ Se explican todas las inconformidades.
- ✍ Se resume el estado del área auditada.
- ✍ El auditor principal prepara un informe final, incluyendo:
 - ✍ Un resumen de los hallazgos.
 - ✍ Una tabla de las solicitudes de acciones correctivas.
 - ✍ Una copia de cada una de las solicitudes de acción correctiva.
- ✍ El auditor principal incluye todos los registros de auditoría en el archivo de auditoría.
- ✍ Los registros incluidos son:
 - ✍ Plan de auditoría interna.
 - ✍ Listas de verificación de los auditores.
 - ✍ Informe de auditoría interna, incluyendo la tabla de solicitudes de acciones correctivas.

Formularios y Registros

F-822-001 Plan de Auditoría Interna.

F-822-002 Informe de Auditoría Interna.

F-822-003 Procedimientos Aplicables por Área de Trabajo.

F-822-004 Listas de Verificación de Auditoría.

Anexos

Ninguno.

Documentos Relacionados

QP-852 Acción Correctiva.

QP-853 Acción Preventiva.

Referencias

Ninguna.

ANEXO “D”

PROCEIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO - CONFORME

Documento redactado por:	Wendy Burbano Asesor
Documento aprobado por:	Wladimir Tobar Gerente General
Fecha de Publicación:	03 de marzo de 2010 Revisión: A

Objetivo

Este procedimiento describe el proceso utilizado para garantizar que se identifique y se controle el producto que no cumpla con las normas requeridas, para evitar que sea entregado o utilizado.

Responsabilidades

Cualquier empleado que identifique servicio inadecuado es responsable de etiquetarlo (dar aviso) de acuerdo con este procedimiento.

Control de Calidad y la Gerencia son responsables de documentar la eliminación del material defectuoso.

Los Supervisores del Área son responsables de la eliminación del servicio.

Servicio al Cliente es responsable de comunicarse con los clientes para obtener autorización si el servicio inadecuado va a ser utilizado.

Definiciones

Ninguna.

Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

Instrucciones

Cuando un material, una parte o un producto es hallado defectuoso, es inmediatamente identificado.

Indique aquí su método de identificación de servicio inadecuado. El supervisor del área puede determinar si el servicio se desecha. La eliminación se registra en el informe de desechos.

El material (servicio) se pone en revisión o se identifica claramente como defectuoso y se abre un formulario de producto no conforme. El material o producto (servicio) es identificado. Se describe la no conformidad. Se identifica la ubicación del material o producto.

Control de calidad o mantenimiento revisa el formulario de no conformidad e identifica la eliminación del producto o material como:

✍ Desecho.

✍ Reprocesar para corregir.

✍ Utilizar tal como está.

✍ Reclasificar.

Control de Calidad o la Gerencia determinan si se iniciará una acción correctiva.

Especifique los criterios para cuando se requiera una acción correctiva, por ejemplo, si se identifica un patrón o si la inconformidad individual es lo suficientemente grave para justificar una acción correctiva. Algunas organizaciones requerirán una acción correctiva para cada inconformidad, para otras esto no es práctico y usan tendencias u otra técnica estadística. Si usted no inicia una acción correctiva para cada inconformidad, asigne la responsabilidad a un individuo cualificado para determinar cuándo es necesaria una acción correctiva. (Por ejemplo, el Gerente de Calidad o la Gerencia).

Si el producto se usará “tal como está”, Control de Calidad o la Gerencia son responsables de determinar y obtener cualquier autorización necesaria del cliente. Si existen ciertos usos que no son apropiados, se registrarán en el formulario de no conformidad.

El formulario de no conformidad se entrega al departamento que conserva el material. El supervisor del área es responsable de la disposición del producto de acuerdo con el formulario de no conformidad.

Los desechos son registrados en el informe de desechos del departamento.

El reproceso es enviado al proceso correspondiente. El producto o material corregido está sujeto a todas las inspecciones de producto requeridas por el proceso para demostrar la conformidad con los requerimientos.

Si la determinación es usarlo "tal como está", el artículo es puesto de nuevo en el proceso. Si se ha obtenido autorización del cliente o se han identificado usos inapropiados en el formulario de no conformidad, este formulario permanecerá con el artículo durante toda la producción y hasta el embarque para imposibilitar su uso cuando no se ha obtenido autorización o cuando es inapropiado para el uso. Los empleados de embarque registran el nombre del cliente a quien es enviado el producto en el formulario de no conformidad.

El material reclasificado se identifica claramente con la nueva clasificación. Cuando se ha llenado el formulario de no conformidad, se envía a Control de Calidad para que se archive.

Si el producto defectuoso es detectado después de la entrega o del uso, Servicio al Cliente o el Gerente de Proyecto se comunicarán con el cliente y emprenderán la acción correctiva apropiada e iniciarán un formulario de solicitud de acción correctiva (F-852-001).

Formularios y Registros

Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva.

Anexos

Ninguno.

Documentos Relacionados

QP-852 Acción Correctiva.

QP-853 Acción Preventiva.

Referencias

Ninguna.

ANEXO “E”
PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA

Documento redactado por:	Wendy Burbano Asesor
Documento aprobado por:	Wladimir Tobar Gerente General
Fecha de Publicación:	03 de marzo de 2010 Revisión: A

Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para eliminar la causa de las no conformidades mediante el uso del sistema Acción Correctiva.

Responsabilidades

Es responsabilidad de todos los empleados iniciar una Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva cuando identifiquen una inconformidad.

Es responsabilidad del Coordinador de Acciones Correctivas, con aportes de la Dirección, si es apropiado, asignar un investigador y una fecha límite para cada Solicitud de Acción Correctiva expedida.

Es responsabilidad del Coordinador de Acciones Correctivas darle seguimiento a las Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva, mantener la base de datos, de acuerdo con este procedimiento.

Definiciones

Acción Correctiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad que se ha presentado y prevenir la recurrencia de la inconformidad.

Acción Preventiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad potencial y prevenir que se presente la inconformidad.

Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

Instrucciones

a) Solicitudes de Acción Correctiva

Cualquier empleado que descubra una inconformidad en relación con un aspecto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad o un proceso inadecuado o incorrecto, llena una Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva (SACP), F-852-001 y la envía al Coordinador de

b) Acciones Correctivas.

Cuando se recibe una queja de un cliente, el empleado que la recibe

llena una SACP y la envía al Coordinador de Acciones Correctivas.

Todas las observaciones relacionadas con las auditorías internas son documentadas en una SACP.

El Coordinador de Acciones Correctivas asigna un número a cada SACP, le asigna un investigador y asigna una fecha límite. La SACP se introduce en la Base de Datos de Acciones Correctivas que mantiene el Coordinador de Acciones Correctivas.

La SACP se envía al investigador, quien determina la causa primaria del problema y recomienda una acción correctiva. El investigador implementa la acción correctiva o la envía al Coordinador de Acciones Correctivas, quien la asigna a la persona apropiada, con la responsabilidad y la autoridad para implementar la acción.

El formulario de SACP cumplimentado es entregado al Coordinador de Acciones Correctivas, quien actualiza la base de datos y programa el seguimiento.

Cada semana el Coordinador de Acciones Correctivas hace una verificación para encontrar cuáles de las SACP están pendientes de seguimiento y las asigna a seguimiento.

La persona responsable investiga los resultados de la acción emprendida, los registra en la SACP, indica si la acción fue eficaz y devuelve la SACP al coordinador de acciones correctivas.

El Coordinador de Acciones Correctivas cierra la acción correctiva. Si

la acción no fue eficaz, se inicia una nueva SACP. El Coordinador actualiza la base de datos.

El Coordinador de Acciones Correctivas prepara un resumen de las acciones correctivas que se revisarán en la Revisión por la Dirección, de acuerdo con el Procedimiento Responsabilidad de la Dirección.

Formularios y Registros

F-852-001 Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva.

Anexos

Ninguno.

Documentos Relacionados

QP-852 Procedimiento Acción Correctiva.

Descripción del proceso

Este ítem describe las entradas, actividades, resultados y responsables del proceso

ANEXO “D”
PROCEDIMIENTO ACCIÓN PREVENTIVA

Documento redactado por:	Wendy Burbano Asesor
Documento aprobado por:	Wladimir Tobar Gerente General
Fecha de Publicación:	03 de marzo de 2010 Revisión: A

Objetivo

Este procedimiento describe el proceso para eliminar la causa de las no conformidades mediante el uso del sistema Acción Preventiva.

Responsabilidades

Es responsabilidad de todos los empleados iniciar una Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva cuando identifiquen una inconformidad.

Es responsabilidad del Coordinador de Acciones Preventiva, con aportes de la Dirección, si es apropiado, asignar un investigador y una fecha límite para cada Solicitud de Acción Correctiva expedida.

Es responsabilidad del Coordinador de Acciones Preventiva darle seguimiento a las Solicitudes de Acción Correctiva y Preventiva, mantener la base de datos, de acuerdo con este procedimiento.

Definiciones

Acción Correctiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad que se ha presentado y prevenir la recurrencia de la inconformidad.

Acción Preventiva: La acción emprendida para eliminar la causa de una inconformidad potencial y prevenir que se presente la inconformidad.

Equipo / Software

No se requiere equipo o software adicional.

Instrucciones

a) Solicitudes de Acción Correctiva

Cualquier empleado que descubra una inconformidad en relación con un aspecto de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad o un proceso inadecuado o incorrecto, llena una Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva (SACP), F-852-001 y la envía al Coordinador de Acciones Preventivas.

Cuando se recibe una queja de un cliente, el empleado que la recibe llena una SACP y la envía al Coordinador de Acciones Correctivas.

Todas las observaciones relacionadas con las auditorías internas son documentadas en una SACP.

El Coordinador de Acciones Preventivas asigna un número a cada SACP, le asigna un investigador y asigna una fecha límite. La SACP se introduce en la Base de Datos de Acciones Preventivas que mantiene el Coordinador de Acciones Preventivas.

La SACP se envía al investigador, quien determina la causa primaria del problema y recomienda una acción preventiva. El investigador implementa la acción preventiva o la envía al Coordinador de Acciones Preventivas, quien la asigna a la persona apropiada, con la responsabilidad y la autoridad para implementar la acción.

El formulario de SACP cumplimentado es entregado al Coordinador de Acciones Preventivas, quien actualiza la base de datos y programa el seguimiento.

Cada semana el Coordinador de Acciones Preventivas hace una verificación para encontrar cuáles de las SACP están pendientes de seguimiento y las asigna a seguimiento.

La persona responsable investiga los resultados de la acción emprendida, los registra en la SACP, indica si la acción fue eficaz y devuelve la SACP al coordinador de acciones correctivas.

El Coordinador de Acciones Preventivas cierra la acción correctiva. Si la acción no fue eficaz, se inicia una nueva SACP. El Coordinador actualiza la base de datos.

El Coordinador de Acciones Preventivas prepara un resumen de las acciones correctivas que se revisarán en la Revisión por la Dirección, de acuerdo con el Procedimiento Responsabilidad de la Dirección.

Formularios y Registros

F-852-001 Solicitud de Acción Correctiva /Preventiva.

Anexos

Ninguno.

Documentos Relacionados

QP-853 Procedimiento Acción Preventiva.

Descripción del proceso

Este ítem describe las entradas, actividades, resultados y responsables del proceso

Referencias

Ninguna.

FORMULARIOS

MP-753	Acta de revisión por la Dirección
EP-630	Matriz de identificación de instalaciones
F-423-001	Lista maestra de documentos
F-423-002.A	Inventario de Software
F-423-003.A	Solicitud de cambio de documento
F-423-04-A	Lista de verificación para la revisión documentos
F-424-001	Tabla de control de registros de calidad
F-500-001-A	Tabla de monitoreo, medición y análisis sac
F-500-002	Lista maestros de procesos claves
F-622-001-A	Plan de acción de capacitación
F-622-002-A	Registro de capacitación en grupos
F-710-001	Tabla de planificación de la calidad
F-740-001-A	Control de calidad del proveedor
F-740-002-A	Solicitud de acción correctiva
F-740-003-A	Lista de proveedores aprobados
F-822-001-A	Plan de auditoria interna
F-822-002-A	Informe de auditoria interna
F-822-003	Procedimientos aplicables por área de trabajo
F-822-004-A	Lista de verificación de auditoria de calidad
F-824-001-A	Monitoreo, medición, y análisis de realización
F-852-001-A	Solicitud de acción correctiva y preventiva

FORMULARIOS

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: MP-753
TITULO: Acta de revisión por la dirección		Fecha: 03/03/2010

ACTAS DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.

FECHA:	
TITULO:	
CUERPO DE LA ACTA	

--	--	--

RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

Documento No.	Nombre del Procedimiento	Rev. Actual	Fecha de Revisión Actual	Fecha de Emisión Original	Creado por	Aprobado por	Distribución
QMS	Manual del Sistema de Calidad						
AP-423	Control de Documentos						
AP-424	Control de Registros de Calidad						
AP-500	Responsabilidad de las Directivas						
AP-622	Competencia, Conciencia y Capacitación						
EP-630	Infraestructura						
MP-710	Planificación de Procesos de Realización del Producto						
SP-720	Procesos Relacionados con el Cliente						

Documento No.	Nombre del Procedimiento	Rev. Actual	Fecha de Revisión Actual	Fecha de Emisión Original	Creado por	Aprobado por	Distribución
EP-730	Diseño y Desarrollo						
AP-740	Compras						
MP-750	Control de Producción y Prestación de Servicio						
MP-753	Identificación y Rastreo						
MP-754	Propiedad del Cliente						
MP-755	Preservación del Producto						
MP-760	Control de Dispositivos de Monitoreo y Medición						
AP-821	Monitoreo, Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente						
QP-822	Auditoría Interna						
Documento	Nombre del Procedimiento	Rev.	Fecha de	Fecha de	Creado por	Aprobado por	Distribución

No.		Actual	Revisión Actual	Emisión Original			
MP-824	Monitoreo y Medición de Procesos de Realización de Producto						
QP-830	Control del Producto Inadecuado						
QP-852	Acción Correctiva						
QP-853	Acción Preventiva						

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.

F-423-003-A

Formulario de Solicitud de Cambio en Documento

Título del Documento: _____

Número del Documento: _____

Solicitante: _____ **Fecha de Solicitud:** _____

Cambio Solicitado: *Anexe copia de la página del documento indicando los cambios*

Razón para el Cambio:

Comentarios del Aprobador:

Cambio Aprobado: Sí
 No

Si se aprobó:

Se requiere capacitación? Sí

No

Capacitación Individual

Capacitación en Grupo

Notas sobre la Capacitación:

Firma del Personal Autorizado *(Firma(s) Principal(es) requerida(s) para procedimientos)*

Fecha

Representante de las Directivas

Fecha

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-423-04-A
TÍTULO: Lista de verificación para la revisión de documentos		Fecha: 03/03/2010

Número del documento: _____

Cambios	Revisión aprobada por el supervisor y el control de calidad de la compañía.	
	Acepte los cambios anteriores.	
	Actualice el encabezamiento para que muestre la fecha real.	
	Ponga fecha a todos los adjuntos (nuevos o cambios solamente).	
	Actualice la numeración de páginas.	
	Haga los cambios nuevos usando la herramienta de revisión.	
	Use el corrector ortográfico.	
	Vuelva a imprimir el original (en papel en blanco), incluya todos los adjuntos.	
	Proteja el documento con una clave de acceso	
Lista maestra	Actualice la información de documentos en la lista maestra, incluya fecha, registros, adjuntos documentos y referencias relacionados.	
	Si es un formulario, adjunto o cambios de referencia, ubique las listas maestras para los otros documentos afectados y emita un formulario de cambio del documento. Las referencias nuevas requieren un número de identificación.	
	Si existen documentos relacionados, averigüe si necesitan ser revisados o cambiados.	

Capacitación	a) Determine con su supervisor el nivel de capacitación necesario (NN, RQ, EM).	
	b) Actualice la fecha de revisión del resumen de capacitación y el nivel de capacitación necesario para la revisión.	
	c) Revise el resumen de capacitación para obtener una lista de los individuos capacitados en el documento.	
	d) Para las necesidades de capacitación, envíe un memo de cambio a su supervisor con una lista de los individuos que deben recibir la capacitación.	
	e) Para la capacitación de empleados, envíe un memo al gerente o supervisor a cargo de la capacitación de empleados.	
Aprobación	Entregue el original y adjuntos nuevos al supervisor y a control de calidad para su firma.	
Distribución	a) Revise el resumen de distribución para una lista de copias controladas.	
	b) Haga las copias en papel controlado	
	c) Retire la copia maestra obsoleta y séllela "Obsoleto" Adjunte la solicitud de cambio y archive en la carpeta de "Obsoleto".	
	d) Archive el original nuevo en la carpeta maestra.	
	e) Distribuya copias controladas según lo indica la lista de copias controladas.	
	f) Retire y descarte las copias controladas obsoletas.	

NN=No es necesario RQ=Requerido EM= Reunión de empleado

O=Original, todavía no ha sido revisada

RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-424-001
TÍTULO: Tabla de control de los registros de calidad		Fecha: 03/03/2010

Número del Registro	Identificación del registro	Responsable	Índice	Archivado	Periodo de Retención	Disposición
F-001	Reuniones de revisión administrativa	Representante de la Dirección	Trimestre	Oficina Representante de la Dirección	1 año 3 años	Archivo Archivo
F-002	Capacitación	Proceso de Recursos Humanos	Personal capacitado/total personal capacitado	Oficina Recursos Humanos		Archivo Archivo
F-003	Planificación diseño y desarrollo	Proceso de Seguridad Privada	Número de proyectos ejecutados	Oficina Servicio de seguridad privada	5 años	Archivo Descarte
423	Lista Principal	Título	(Identifique archivo electrónico)		En curso	
424	Registros de Calidad	Título	(Identifique electrónico file)		En curso	

Número del Registro	Identificación del registro	Responsable	Índice	Archivado	Periodo de Retención	Disposición
560	Registros de Reunión de Revisión	Titulo	Fecha de Reunión		5 años	Destruído
	Tabla de Medición, Análisis y Mejora	Titulo	Fecha de la revisión		5 años	Destruído
	Lista Procesos Clave	Titulo	Fecha de la revisión		5 años	Destruído
	Registros de Planificación de la Realización del Producto	Titulo	Fecha de la revisión		5 años	Destruído
622	Plan De Acción Del Capacitación	Titulo	Nombre Empleado		5 años	Destruído
	Resume/Application	Titulo	Nombre Empleado		5 años despue de la Terminación	Destruído
	Registros de Capacitación	Titulo	Nombre Empleado		5 años despue de la Terminación	Destruído

Número del Registro	Identificación del registro	Responsable	Índice	Archivado	Periodo de Retención	Disposición
630	Mantenimiento Preventivo	Titulo	(Identifique archivo electrónico)		En curso	Destruído
710	Registros de Planificación	Titulo	Fecha		5 años	Destruído
730	Registros de diseño y desarrollo	Titulo	Numero de Proyecto		5 años	Destruído
	Registros de Revisión	Titulo	Numero de Proyecto		5 años	Destruído
	Registros de Cambio	Titulo	Numero de Proyecto		5 años	Destruído
	Registros de Verificación	Titulo	Numero de Proyecto		5 años	Destruído
	Registros de Convalidación	Titulo	Numero de Proyecto		5 años	Destruído
740	Registros Proveedor	Titulo	Nombre Proveedor		2 años	Destruído
	Proveedor Acción Correctiva	Titulo				Destruído
	Registros de Proveedor Aprobado	Titulo				Destruído

Número del Registro	Identificación del registro	Responsable	Índice	Archivado	Periodo de Retención	Disposición
750	Registros de Convalidación	Titulo	Proceso ID		5 años	Destruído
753	Registros de trazabilidad	Titulo				
754	Registro de Propiedad de el Cliente	Titulo	Nombre Cliente		Five years	Destruído
755	Registros de Inventario	Titulo				
760	Registros de Calibración	Titulo	(Identifique archivo electrónico)		En curso	
	Lista Equipo	Titulo	Equipo ID		2 años	Destruído
	Registros de Comprobación	Titulo	Equipo ID		2 años	Destruído
822	Registros Auditoria Interna	Titulo	Numero de Auditoria		2 años	Destruído
824	Registros de Inspección y monitoreo	Titulo			2 años	Destruído

Número del Registro	Identificación del registro	Responsable	Índice	Archivado	Periodo de Retención	Disposición
	Registros de supervisión, medida, análisis del Producto	Título	Fecha		5 años	Destruído
852	Petición de Acción Correctiva	Título	Numero de AC		2 años	Destruído
853	Petición de Acción Preventiva	Título	Numero de PC		2 años	Destruído

F-424-001

Leyenda para llenar la tabla de control de registros de calidad

- ✍ **Número del registro** : el documento del sistema de calidad con el que se relaciona el registro.
- ✍ **Identificación del registro**: una descripción del registro.
- ✍ **Responsable**: el cargo responsable de recolectar y mantener el registro. .
- ✍ **Índice**: forma en que se completa el registro.
- ✍ **Archivado**: área de trabajo donde el registro se guarda. Cuando es necesario, el registro se traslada a los archivos de registros.
- ✍ **Periodo de Retención**: periodo mínimo durante el cual debe guardarse el registro.
- ✍ **Destino**: conducta a tomar con respecto al registro cuando el periodo de retención termina.

RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	Código: F-500-001-A
TITULO: Tabla de Monitoreo, Medición y Análisis del SAC	Fecha: 03/03/2010

Punto del Proceso	Medición Planificada	Frecuencia	Realizada por:	Analizada por:	Metodología de Análisis	Documentación	Metas de Calidad
Solicitud del Cliente	Entrega Oportuna servicio			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
	# de concesiones del cliente			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Planificación	Integridad de las Tablas de Planificación			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Investigación y Desarrollo	# de productos o procesos nuevos			Revisión Administrativa			Meta futura por establecerse
Instalaciones	# de elementos de			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión

Punto del Proceso	Medición Planificada	Frecuencia	Realizada por:	Analizada por:	Metodología de Análisis	Documentación	Metas de Calidad
	mantenimiento						Rev. Administrativa
Recursos Humanos	Eficacia de la Capacitación			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Equipo	Tiempo de inactividad			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
	Equipo sin calibración			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Compras	Informes sobre calidad del proveedor			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Recepción y almacena-	Deterioro			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión

Punto del Proceso	Medición Planificada	Frecuencia	Realizada por:	Analizada por:	Metodología de Análisis	Documentación	Metas de Calidad
miento							Rev. Administrativa
Procesamiento	(listar resúmenes requeridos)			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Publicación del Producto	Producto inadecuado			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
	Concesiones del Cliente			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Retroalimentación del Cliente	# de Quejas			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
	Resultados de			Revisión			Establecer línea

Punto del Proceso	Medición Planificada	Frecuencia	Realizada por:	Analizada por:	Metodología de Análisis	Documentación	Metas de Calidad
	encuestas			Administrativa			base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
Directivas	% de eficacia de las Acciones Correctivas			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
	# de Acciones Preventivas iniciadas			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
	Auditorías Internas a tiempo / según cronograma			Revisión Administrativa			Establecer línea base, definir meta próxima Reunión Rev. Administrativa
RESPONSABLES		ELABORADO		REVISADO		APROBADO	
NOMBRE		Wendy Burbano		Segundo Quelal		Wladimir Tobar	
FECHA		03/03/2010		03/03/2010		03/03/2010	

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-500-002
TITULO: Lista Maestra de procesos Claves		Fecha: 03/03/2010

LISTA MAESTRA DE PROCESOS CLAVES

Departamento	Area	Proceso	Subprocesos	Comentarios
RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar	
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010	

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-622-001-A
TÍTULO: Plan de acción de Capacitación		Fecha: 03/03/2010

Nombre:

Fecha de Preparación:

CAPACITACIÓN O ACCIÓN PLANIFICADA	FECHA PROGRAMADA	CONCLUIDO FIRMA/ FECHA	EVALUACIÓN DE EFICACIA
		Instructor: _____ Alumno: _____	Plan: Eficaz: sí no Fecha: _____ Supervisor: _____
		Instructor: _____ Alumno: _____	Plan: Eficaz: sí no Fecha: _____ Supervisor: _____
		Instructor: _____ Alumno: _____	Plan: Eficaz: sí no Fecha: _____ Supervisor: _____
RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-710-001
TÍTULO: Tabla de planificación de la calidad		Fecha: 03/03/2010

PROYECTO:

Departamento:	
Número De Referencia:	
Fecha:	
Propósito del Objetivo:	
Finalidad	
Fecha Estimada Inicio	
Duración	
Jefe de Proyecto	
Responsabilidades	
Recursos Adicionales	

Aprobado por :

PLANIFICACIÓN

Nota: Esta planificación utiliza las herramientas y las técnicas de gestión de proyecto.

El jefe utilizará diversas estrategias de gestión para asegurar la integridad del proyecto.

	Actividad y sub-actividad	Responsable	Completar	Estado de la terminación
1.				
2.				

Rev. #	Fecha Revisado	Razón
0		

RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-740-001-A
TITULO: Control de calidad del proveedor		Fecha: 03/03/2010

Nombre del Subcontratista:

Nombre(s) de Contacto:

Número Telefónico:

Número de FAX:

Productos Suministrados:

Descripción:

O. C. #	
Fecha Embarque:	
Fecha Recepción:	
Fabricante/ Marca:	
Cantidad:	
Info de Unidad:	
Modelo No: _	
Serie No.:	

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-740-002-A
TÍTULO: Solicitud de Acción Correctiva al Proyecto		Fecha: 03/03/2010

Fecha:		Informe No.:	
Parte / Elemento:		Parte No.:	
Depto. / Vendedor:		Trabajo No. / OC No.:	
Cantidad Rechazada:	Serie / Lote Nos.:		
DESCRIPCIÓN DE INCONFORMIDAD			
		Identificada Por (Firma / Fecha):	
Fecha:	ELIMINACIÓN		
Reprocesar <input type="checkbox"/>	Usar COMO ESTÁ <input type="checkbox"/>	Reparar <input type="checkbox"/>	Reclasificar <input type="checkbox"/> Desechar <input type="checkbox"/>
Comentarios:			
Aprobado (Firma / Fecha):	Aprobado (Firma / Fecha):	Aprobado (Firma / Fecha):	
Fecha Límite:	CIERRE		
Cliente Autoriza: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Ref. Autorización del Cliente:		
Re-inspeccionado: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Informe de Inspección No.:		
Acción Correctiva: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva No.:		
Aprobado (Firma / Fecha):	Aprobado (Firma / Fecha):		

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-740-003-A
TITULO: Lista de proveedores aprobados		Fecha: 03/03/2010

Nombre del Proveedor	Código del Proveedor	Elemento / Material o Servicio	Fecha de Aprobación

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-822-001-A
TITULO: Plan de Auditoría Interna		Fecha: 03/03/2010

Número de Auditoría:	Asistentes a la Reunión de Apertura:
Fecha	
Área(s) a ser auditada(s):	Asistentes a la Reunión de Cierre:
Alcance y objetivos de la auditoría:	Norma: ? ISO 9001(2008) ? Otra: _____
Audidores:	

Cronograma Propuesto					
Tiempo	Proceso o Procedimiento	Equipo 1	Equipo 2		
Acciones Correctivas a verificar:					
Contacto principal:	Hora y Sitio de la Reunión de Cierre:				
Información adicional:					
Firma del Auditor Principal:	Fecha				
RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar		



COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.

Versión: 1

Código: F-822-002-A

TÍTULO: Informe de Auditoría Interna

Fecha: 03/03/2010

Número de Auditoría:	Asistentes a la Reunión de Cierre:
Fecha:	
Area(s) auditada(s):	
Cambios a Puntuación de la Auditoría (según lo definido en el plan de auditoría):	
Auditor(es):	
Registro de Auditoría (Describa a continuación lo que hizo, con quien habló, los registros que examinó):	
Comentarios Generales	
Lista de documentos revisados:	

Lista de personas entrevistadas:	
Resumen:	
Evaluación de la capacidad del sistema para satisfacer los objetivos de calidad y grado de conformidad:	
Persona responsable de expedir las AC:	
Firma del auditor Principal:	Fecha:
Informe Final Distribuido a:	

RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-822-002-A
TITULO: Informe de Auditoría Interna		Fecha: 03/03/2010

Número de Auditoría:
Fecha:

Tabla de Acciones Correctivas				
	Área	Descripción del Asunto	Número de AC	AC verificada como eficaz
	RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
	NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
	FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-822-003
TÍTULO: Procedimientos aplicables por area de trabajo		Fecha: 03/03/2010

Departamentos

Procedimientos	#	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7
Control de Documentos	AP-423							X
Control de los Registros	AP-424							
Responsabilidad de la Dirección	AP-500							
Competencia, Conciencia y Capacitación	AP-622							
Infraestructura	EP-630							X
Planificación de la Elaboración del Producto	MP-710							X
Procesos Relacionados con el Cliente	SP-720							
Proyecto y Desarrollo	EP-730							X

Procedimientos	#	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7
Compras	AP-740							
Control Producción y Prestación de Servicios	MP-750							
Identificación y Trazado	MP-753							
Propiedad del Cliente	MP-754							
Conservación del Producto	MP-755							
Control de los Dispositivos de Monitorización y Medición	MP-760							
Monitorización, medición y análisis de la satisfacción del cliente	AP-821							
Auditoría Interna	QP-822							
Monitorización y Medición de los Procesos de Elaboración del Producto	MP-824							
Control de los Productos no-Conforme	QP-830							
Acción Correctiva	QP-852							
Acción Preventiva	QP-853							

		COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.				Versión: 1	
						Código: F-824-001-A	
TÍTULO: Monitoreo, Medición y Análisis de Realización del Producto					Fecha: 03/03/2010		
Punto del Proceso	Medición Planificada	Frecuencia	Realizada por:	Criterios de Aceptación	Instrucción de Trabajo	Registro de Resultados	Objetivos de Calidad
Ejemplo:							
Recepción de Materia Prima							
Material X	Dimensiones	5/lote	Técnico de AC	0,05 a 0,08	WI-824-001	F-824-002	98% del material recibido aceptable
<i>¿Qué proceso o paso se está midiendo?</i>	<i>¿Qué medirá o monitoreará? (Criterios de Ejecución)</i>	<i>¿Con qué frecuencia se requiere la medición?</i>	<i>¿Quién es responsable de la medición?</i>	<i>¿Cuáles son los criterios de aceptación?</i>	<i>(¿Dónde está documentado el proceso? La planificación de calidad determinó si era necesario un documento)</i>	<i>¿Dónde están documentados los resultados?</i>	<i>¿Cuáles con los objetivos de calidad del proceso? Esto se determinó en "Planificación de procesos de realización del producto". Puede documentarlo directamente en esta tabla o ponerlo en un plan de calidad.</i>

*Puede dividir esta tabla en secciones para diferentes áreas de trabajo. Cada área de trabajo puede hacer referencia a su tabla para determinar los requerimientos de medición y monitoreo y los criterios de aceptación.

RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

	COMPAÑÍA DE SEGURIDAD COMSECOTOPAXI CIA. LTDA.	Versión: 1
		Código: F-852-001-A
TITULO: Solicitud de Acción Correctiva / Preventiva (SACP)		Fecha: 03/03/2010

AC AP

(Marque el cuadro apropiado para indicar acción correctiva o acción preventiva)

Acción Correctiva # _____

Fecha: _____

o
Acción Preventiva # _____

	Fecha Límite	Por / Asignada a	Firmas y Fecha de Realización
Investigación			
Implementación			
Auditoría			
SAC cerrada			
Descripción del asunto			

Hallazgo de Investigación / Causa Fundamental

Acción Correctiva / Preventiva			
Acordada por:			
Fecha:			
Comentarios del Auditor			
¿Acción tomada fue eficaz? <input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Si no, número de nueva AC/ AP: ____			
RESPONSABLES	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRE	Wendy Burbano	Segundo Quelal	Wladimir Tobar
FECHA	03/03/2010	03/03/2010	03/03/2010

