

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -  
MATRIZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES Y  
COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS PETROLEROS BASADO  
EN LA NORMA ISO 9001:2015. “CASO CORPORACIÓN TAURO  
CIA. LTDA.”**

**CÉSAR ALEJANDRO OLMEDO NAVARRO**

**DIRECTOR: MBA. JUAN CARLOS PIÑUELA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD**

**QUITO, ENERO 2018**

**DIRECTOR:**

MBA. Juan Carlos Piñuela

**INFORMANTES:**

MBA. Paúl Idrobo

Mgr. Jaime Cadena

## **DEDICATORIA**

A mi madre Cecilia y a mi padre Marco por todo su amor, enseñanzas y su incansable esfuerzo de todos los días.

*César Olmedo N.*

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1 ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>4</b>
1.1 Análisis del entorno externo.....	4
1.1.1 Entorno Económico .....	4
1.1.2 Entorno Social y Cultural.....	5
1.1.3 Entorno Político.....	6
1.1.4 Entorno Legal.....	7
1.1.4.1 Ley de Régimen Tributario Interno .....	7
1.1.4.2 Código del trabajo .....	8
1.1.4.3 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social .....	8
1.1.4.4 Ministerio del Ambiente .....	9
1.2 Análisis Interno .....	9
1.2.1 Antecedentes .....	9
1.2.2 Historia.....	10
1.2.3 Línea de Productos y Servicios .....	11
1.2.3.1 Accesorios Petroleros .....	12
1.2.3.2 Consultoría, obras de ingeniería civil y servicios ambientales .....	14
1.2.4 Misión .....	17
1.2.5 Visión.....	17
1.2.6 Organigrama Actual.....	17
1.3 Análisis FODA .....	19
1.3.1 Objetivos y Estrategias .....	21
1.3.1.1 Objetivos y Estrategias (FO).....	21
1.3.1.2 Objetivos y Estrategias (FA).....	21
1.3.1.3 Objetivos y Estrategias (DO) .....	21
1.3.1.4 Objetivos y Estrategias (DA) .....	22

<b>2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 .....</b>	<b>23</b>
2.1	Sistema de gestión de calidad.....	23
2.1.1	Origen del sistema de gestión de calidad .....	23
2.1.2	Principios de un Sistema de Gestión de Calidad .....	23
2.2	Administración por procesos.....	25
2.2.1	Definición de Procesos .....	25
2.2.2	Tipos de Procesos .....	26
2.2.3	Beneficios al enfoque en procesos.....	26
2.3	Normas ISO.....	27
2.3.1	Familia Normas ISO .....	27
2.3.2	Norma ISO 9001:2015 .....	28
2.3.2.1	Nueva estructura ISO 9001:2015 .....	28
2.3.2.2	Ciclo PHVA .....	29
2.3.2.3	Gestión de riesgo .....	30
2.3.2.4	Terminología y conceptos.....	31
2.4	Metodología para diseño de sistema de gestión de calidad .....	31
<b>3</b>	<b>EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 .....</b>	<b>34</b>
3.1	Mapa de procesos actual .....	34
3.1.1	Inventario de Procesos .....	35
3.2	Conformidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 .....	36
3.2.1	Conformidad con la cláusula 4: sistema de gestión de la calidad .....	37
3.2.1.1	Requisito 4.1, Comprensión de la organización y su contexto .....	37
3.2.1.2	Requisito 4.2, Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas .....	38
3.2.1.3	Requisito 4.3, Determinación del alcance del SGC.....	38
3.2.1.4	Requisito 4.4, Sistema de gestión de calidad y sus procesos .....	38
3.2.2	Conformidad con la cláusula 5: Responsabilidad de la dirección .....	39
3.2.2.1	Requisito 5.1, Liderazgo y Compromiso .....	40
3.2.2.2	Requisito 5.2, Política .....	40
3.2.2.3	Requisito 5.3, Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización.....	41
3.2.3	Conformidad con la cláusula 6: Planificación.....	41

3.2.3.1	Requisito 6.1, Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	42
3.2.3.2	Requisito 6.2, Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	42
3.2.3.3	Requisito 6.3, Planificación de los cambios.....	42
3.2.4	Conformidad con la cláusula 7: Apoyo .....	43
3.2.4.1	Requisito 7.1, Recursos.....	43
3.2.4.2	Requisito 7.2, Competencia .....	44
3.2.4.3	Requisito 7.3, Toma de conciencia.....	44
3.2.4.4	Requisito 7.4, Comunicación .....	45
3.2.4.5	Requisito 7.5, Información documentada .....	45
3.2.5	Conformidad con la cláusula 8: Operación.....	45
3.2.5.1	Requisito 8.1, Planificación y control operacional.....	46
3.2.5.2	Requisito 8.2, Requisitos para los productos y servicios.....	46
3.2.5.3	Requisito 8.3, Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	47
3.2.5.4	Requisito 8.4, Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente .....	47
3.2.5.5	Requisito 8.5, Producción y provisión del servicio .....	48
3.2.5.6	Requisito 8.6, Liberación de los productos y servicios .....	48
3.2.5.7	Requisito 8.7, Control de las salidas no conformes.....	48
3.2.6	Conformidad con la cláusula 9: Evaluación del desempeño.....	49
3.2.6.1	Requisito 9.1, Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	49
3.2.6.2	Requisito 9.2, Auditoría interna .....	50
3.2.6.3	Requisito 9.3, Revisión por la dirección.....	50
3.2.7	Conformidad con la cláusula 10: Mejora.....	51
3.2.7.1	Requisito 10.1, Generalidades.....	51
3.2.7.2	Requisito 10.2, No conformidad y acciones correctivas .....	51
3.2.7.3	Requisito 10.3, Mejora continua .....	52
3.3	Conclusión diagnóstico inicial .....	52
<b>4</b>	<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015.....</b>	<b>54</b>
4.1	Determinación y definición de los procesos actuales .....	54
4.1.1	Inventario de procesos actualizado .....	57
4.1.2	Alcance del sistema de gestión de calidad .....	58
4.1.3	Política de Calidad.....	58

4.1.4	Objetivos de Calidad.....	59
4.1.5	Personal Involucrado en el SGC.....	60
4.2	Estandarización de los procesos referentes al SGC.....	61
4.2.1	Indicadores Corporación Tauro.....	63
4.3	Información documentada del SGC.....	65
4.3.1	Procedimientos del SGC.....	68
4.4	Plan preliminar de implementación del SGC.....	71
4.4.1	Generalidades del Sistema de gestión de calidad propuesto.....	71
4.4.2	Objetivos del plan preliminar de implementación.....	72
4.4.3	Presupuesto y cronograma de trabajo.....	73
<b>5</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>75</b>
5.1	Conclusiones.....	75
5.2	Recomendaciones.....	76
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>79</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>81</b>
	Anexo 1: Matriz de evaluación.....	82
	Anexo 2: Matriz de cumplimiento.....	107
	Anexo 3: Caracterizaciones.....	116
	Anexo 4: Información documentada.....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis FODA .....	20
Tabla 2: Principales cambios Norma ISO 9001:2015 .....	29
Tabla 3: Actualización de definiciones ISO 9001:2015 .....	31
Tabla 4: Inventario actual de procesos .....	35
Tabla 5: Inventario de procesos actualizado .....	57
Tabla 6: Formato caracterización del proceso .....	62
Tabla 7: Indicadores de SGC .....	64
Tabla 8: Control de documentos .....	66
Tabla 9: Registros SGC .....	67
Tabla 10: Formatos.....	68
Tabla 11: Control de cambios de procedimientos.....	69
Tabla 12: Procedimientos servicios prestados .....	70
Tabla 13: Procedimientos SGC.....	71
Tabla 14: Presupuesto.....	73
Tabla 15: Cronograma.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Producto Interno Bruto – PIB .....	4
Figura 2: Tasas de variación por industria.....	5
Figura 3: Brochure de servicios .....	11
Figura 4: Brochure de accesorios petroleros.....	13
Figura 5: Proceso de reforestación .....	14
Figura 6: Viveros.....	14
Figura 7: Procesos de revegetación.....	15
Figura 8: Proceso de mantenimiento .....	15
Figura 9: Remediación Ambiental .....	16
Figura 10: Auditorías Ambientales .....	16
Figura 11: Organigrama actual .....	18
Figura 12: Ciclo PHVA.....	29
Figura 13: Metodología IVE Consultores .....	33
Figura 14: Mapa de procesos actual.....	34
Figura 15: Contexto de la organización.....	37
Figura 16: Liderazgo .....	39
Figura 17: Planificación.....	41
Figura 18: Apoyo .....	43
Figura 19: Operación.....	46
Figura 20: Evaluación de desempeño.....	49
Figura 21: Mejora.....	51
Figura 22: Conformidad de acuerdo a ISO 9001:2015 .....	53
Figura 23: Mapa de procesos propuesto .....	56

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación constituye el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Corporación Tauro que servirá como base para que la organización después de la implementación pueda estandarizar, monitorear, controlar, mejorar los procesos de la organización y que sirva como base para un posterior plan de implementación y certificación otorgada por empresas certificadoras en normas ISO.

Para empezar, se inicia con un análisis externo de la organización donde se contemplan los temas económicos, sociales, políticos y legales que afectan a Corporación Tauro, el análisis FODA permitió consolidar estos elementos descritos con la situación interna obteniendo así los detalles de contexto.

En el capítulo dos, se estableció el marco teórico el cual sustenta el trabajo de titulación junto con la información de la nueva versión ISO 9001:2015 con sus principales cambios referente a la versión previa con el fin de contrastar la línea base que se encontraba determinada por los requisitos anteriores y que la organización tenía documentada, en cuanto a la metodología a usar para el diseño del sistema de gestión de calidad se escogió la usada por IVE consultores.

Para la evaluación de la norma, en el capítulo tres se desarrolló una matriz de cumplimiento donde se evaluó uno por uno los requisitos, sub-requisitos y notas explicativas con relación a los procesos de la organización y si estos se encontraban conformes, de cumplimiento parcial, o no conformes.

Por ultimo en el cuarto capítulo se diseñó el sistema de gestión de calidad se cumplieron sus requisitos fundamentales, se estableció el alcance, la política de la calidad junto sus objetivos con la ayuda de la matriz de requisitos CLIO, se determinaron los procedimientos actuales y productos con los que se apalanco el cumplimiento de los requisitos, con la herramienta de caracterización de los procesos se consolida el mencionado cumplimiento, se estableció las directrices para el personal que estará

involucrado en el SGC, se dejan instrumentos documentales que junto con la documentación que la organización contaba, servirán como herramientas para un mejor control, seguimiento y mejora continua que permitirá implementar el sistema de gestión de calidad.

## INTRODUCCIÓN

Corporación Tauro Cía. Ltda. es una empresa de origen familiar, constituida en el año 2002, con sus oficinas principales ubicadas en el sector Norte de la ciudad de Quito, dedicada a la prestación de servicios ambientales tales como reforestación, revegetación, mantenimiento y venta de insumos petroleros.

Maneja un número de trabajadores que varía dependiendo la cantidad de proyectos que se estén ejecutando.

Desde un punto de vista general la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida y sus procesos fueron levantados sin tomar en cuenta el tamaño de la organización, las directrices son verbales lo que en ocasiones ha generado una desorganización.

Actualmente debido a la coyuntura internacional y la competitividad evidenciada en el mercado, el cual exige a las organizaciones buscar el mejoramiento continuo en varios aspectos entre los cuales destacan lo relacionado al manejo, control y mejoramiento de sus procesos y su gestión organizacional, lo que involucra el establecer estándares de calidad, mejoramiento del funcionamiento de la organización y la respuesta al cliente.

El objetivo del presente trabajo de titulación es desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 enfocado en la mejora de los procesos y sus resultados, realizando un análisis del entorno interno y externo de la empresa con la información documental y verbal de cada uno de los escenarios que pueden suscitarse de acuerdo al direccionamiento estratégico por lo que el alcance es hasta el diseño de gestión de calidad.

Corporación Tauro Cía. Ltda. ve como alternativa y como una manera de generar un mayor valor agregado a sus diferentes servicios el diseñar un sistema de gestión que sea adecuado al tamaño de la organización, así como sus prácticas y los procesos, con una base documental practica que permita un mejor seguimiento, control y mejoramiento en

los procesos con una estructura de un sistema en el cual todos sus componentes se orienten a la calidad.

La presente investigación es basada en diferentes fuentes de información, libros, artículos y páginas web, entre las fuentes más importantes tenemos el marco conceptual de las normas ISO y la guía de los libros de Gestión por procesos de dos autores en especial José Antonio Pérez y Luis Agudelo en lo que se detallan las diferentes maneras de estructurar y mejorar los procesos dependiendo las necesidades de la empresa

# 1 ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

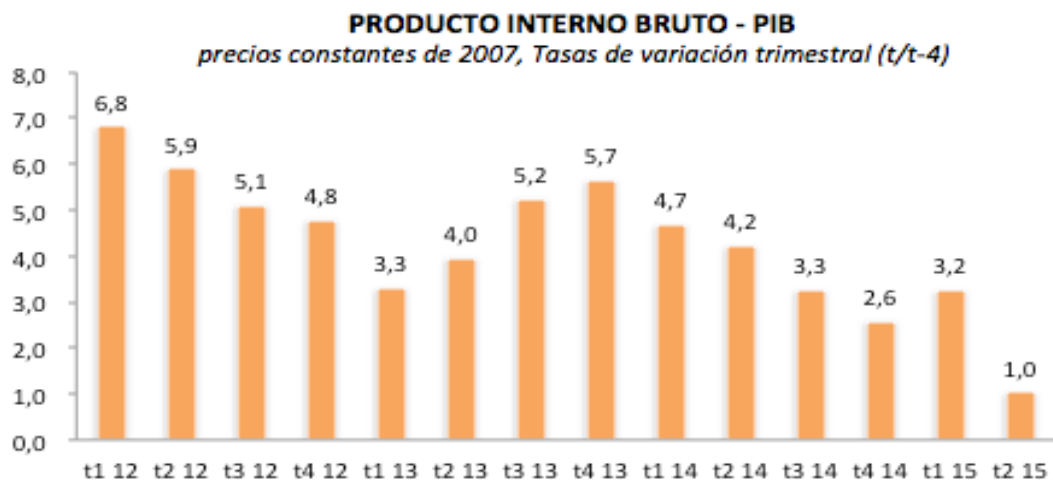
## 1.1 Análisis del entorno externo

### 1.1.1 Entorno Económico

El entorno económico es uno de los factores más importantes en lo referente al análisis inicial de una empresa ya que los factores económicos como tendencias de crecimiento, tasas de interés, inflación, tasa de desempleo, ingreso per cápita, etc., son algunos que ejercen un impacto directo sobre cualquier estrategia que requiera integración empresarial.

Dicho lo anterior, para el análisis económico del país, se analiza a un nivel macroeconómico los factores más importantes que inciden en el comportamiento de la economía usando la información disponible y habilitada en las entidades estatales.

De acuerdo a los publicaciones trimestrales del Banco Central del Ecuador, en el segundo trimestre del año 2015 se registró un aumento del 1% en relación al mismo periodo del año 2014 (Banco Central del Ecuador, 2015).

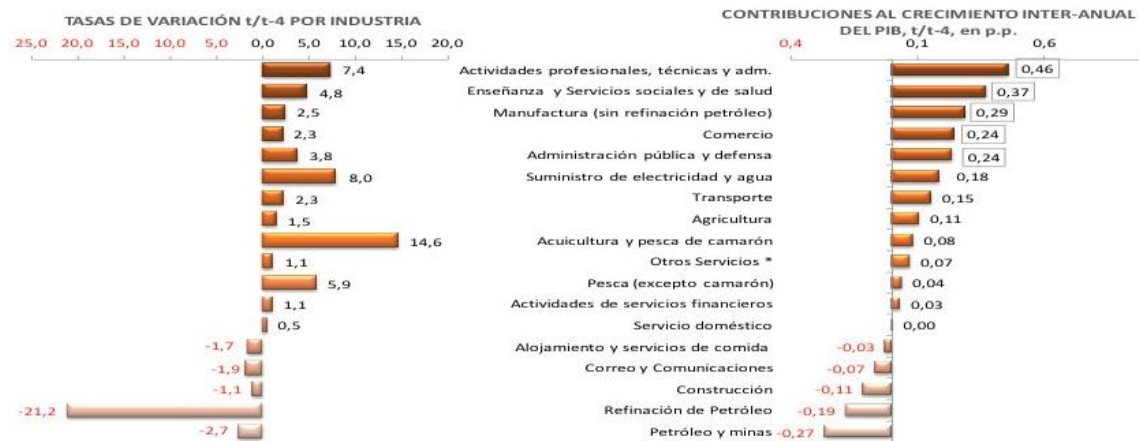


**Figura 1: Producto Interno Bruto – PIB**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2015)

Este crecimiento inter-anual del PIB en su mayoría es explicado debido al aumento del desempeño no petrolero ya que contribuyó con 2,04 puntos porcentuales, en relación al sector petrolero este tuvo un aporte negativo al crecimiento inter-anual de -0,45 puntos porcentuales lo cual se lo puede considerar como una amenaza externa para la empresa (Banco Central del Ecuador, 2015).

En cuanto al crecimiento por industrias, las ramas económicas que más contribuyeron al PIB en puntos porcentuales son: Actividades Profesionales (0,46), Enseñanza y Salud (0,37), Manufactura (0,29), Comercio (0,24) y Administración Pública (0,24).



**Figura 2: Tasas de variación por industria**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador (2015)

Citando los análisis anteriores, se puede concluir que en el sector en cual se encuentra Corporación Tauro existe una oportunidad de crecimiento ya que las actividades profesionales, técnicas fueron las que más crecieron comparado con el año 2014, por otro lado, en lo que es la comercialización de insumos petroleros se ve muy afectada debido a la coyuntura no solo nacional sino más bien internacional debido a la caída de los precios del petróleo lo cual lo hace una actividad menos rentable.

### 1.1.2 Entorno Social y Cultural

En entorno social, cultural, demográfico y ambiental ejercen un impacto muy importante en la mayoría de productos, servicios, mercados y clientes, cuando una de estas variables es cambiada, estas impresionan y desafían a empresas grandes, pequeñas, lucrativas y no

lucrativas ya que estas definen la forma de vida, forma de producción y de consumo de las personas, razón por la cual estas tendencias crean un tipo distinto de consumidor por ende crean la necesidad de diferentes productos, servicios, estrategias (David F. R., 2003).

Las actividades de las comunidades amazónicas no afectan las operaciones de la compañía ya que los servicios siempre se prestan en campamentos que han sido establecidos previamente.

En el caso de Corporación Tauro cuando realiza sus operaciones cerca de comunidades o pueblos de la Amazonía se contrata un porcentaje de la nómina para el proyecto que se esté ejecutando.

### **1.1.3 Entorno Político**

En nuestro país el ámbito político ha sido un tema muy delicado debido a la constante rotación que existía de personas en el poder, ya que antes del año 2007 los gobiernos no llegaban a concluir sus periodos provocando de forma consecuyente inestabilidad política de forma permanente.

En cuanto al análisis político, se analizará el riesgo país este es un concepto económico que se calcula mediante la aplicación de metodologías usando índices como el EMBI de JPMorgan hasta técnicas que utilizan variables económicas, políticas y financieras

El riesgo país al 31 de Enero de 2017 fue de 590, una de las cifras más bajas que se han registrado haciendo contraste con el anterior año en Mayo del 2016 el riesgo país era de 855, estas variaciones corresponden a que en los últimos meses el precio el crudo WTI, ha logrado subir el precio en el mercado global además de los diferentes esfuerzos del gobierno como el pago de los Bonos Global, estos esfuerzos se han estado realizando desde el año 2015 para bajar el riesgo país y así atraer más inversión extranjera (Banco Central del Ecuador, 2015).

La política del Ecuador, ha evolucionado en varios aspectos por ejemplo para licitaciones en lo referente a consultorías ambientales y de remediación ambiental, ahora se lo somete a un concurso mediante el portal de compras públicas donde la información es

transparente y se concursa con la igualdad de oportunidades, a diferencia de años atrás donde algunas de las licitaciones mantenían restricciones respecto a su transparencia.

Para concluir el entorno político es fundamental para Corporación Tauro ya que influyen directamente, como una posible subida de las tasas de interés pasiva, o más restricciones para importación de insumos petroleros lo que afectaría y provocaría que la empresa pierda competitividad directa de forma local.

#### **1.1.4 Entorno Legal**

En lo que concierne al ámbito legal, se analizarán las principales leyes y entes que regulan a Corporación Tauro Cía. Ltda.

Las principales leyes que Corporación Tauro cumple son las siguientes:

##### *1.1.4.1 Ley de Régimen Tributario Interno*

Es un conjunto de precepto que buscan regular las relaciones jurídicas entre los sujetos activos y pasivos derivadas de las rentas internas, tales como: Impuesto a la renta, Impuesto al valor agregado, Impuesto a los consumos especiales, impuestos ambientales, régimen impositivo simplificado, entre otros impuestos, además establece normas de presentación y establece el valor de multas e intereses por la no declaración y pago de impuestos. Esta ley fue reformada el 29 de diciembre del 2017.

De acuerdo a la nueva reforma se establece un alza de 3 puntos porcentuales al impuesto a la renta que deben pagar sociedades anualmente, también se ha eliminado la reinversión de utilidades, una práctica que realizaba la organización con los resultados de sus ejercicios fiscales sin embargo también se ha establecido beneficios tributario: como la devolución del anticipo de impuesto a la renta que se paga al SRI y la deducibilidad por jubilación patronal y desahucio.

#### *1.1.4.2 Código del trabajo*

Se constituyó con el objeto de regular las relaciones entre empleador y el trabajador, determinando las diversas modalidades de contratación, así como los derechos y deberes de ambas partes dentro de una relación laboral.

Asimismo, Corporación Tauro debe cumplir con las diferentes regulaciones que emiten los Gobierno Descentralizados donde opera, por ejemplo en Quito, la empresa también cumple con los permisos de funcionamiento y el pago de patente que es manejado por el Ilustre Municipio de Quito.

En la coyuntura política actual, se habla de reformas al código del trabajo donde se establecerán nuevas formas de contratación más flexibles, esto beneficiaría a Corporación Tauro ya que los tipos de contratos actuales dificultan la libre contratación de colaboradores que varían dependiendo el número de proyectos y los lugares en los que se estén ejecutando.

#### *1.1.4.3 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*

El IESS es el organismo encargado de ofrecer seguridad social para todas las personas que trabajen bajo relación de dependencia; es decir al mando de su empleador, o que su trabajo sea independiente, este solicitando una afiliación voluntaria para ser acreedores a los beneficios ofrecidos que son: cobertura médica a sus afiliados para lo cual cuenta con hospitales en varias ciudades, otorgar préstamos hipotecarios y quirografarios, el acceso a pensiones de jubilación a los trabajadores, y a la vez proteger a todos sus afiliados contra las limitaciones o falta de contingencia en rubros como maternidad, salud integral, riesgos de trabajo, incapacidad, cesantía, vejez, invalidez o muerte.

Corporación Tauro cumple con la obligación de afiliar a todos sus trabajadores desde el primer día de trabajo, además de cumplir con las normativas de seguridad, salud ocupacional y riesgos del trabajo.

#### *1.1.4.4 Ministerio del Ambiente*

El ministerio de Ambiente en Ecuador es el encargado de las políticas ambientales manejadas a nivel nacional.

Esta cartera de estado es la autoridad ambiental del Ecuador, que ejerce el rol rector de la gestión ambiental el cual su objetivo es el garantizar un ambiente ecológicamente sano y equilibrado.

En el caso de Corporación Tauro, el ministerio del Ambiente es el único encargado de calificar a empresas como consultoras ambientales, Tauro ha cumplido con el riguroso proceso de calificación el cual se renueva cada año, posee una calificación en categoría A, con registro N° MAE 188-CC el cual le certifica para prestar servicios de consultoría ambiental.

Es importante mencionar: debido a que Corporación Tauro es una empresa que se encuentra en constante participación con el sector público, es decir, al momento de participar en licitaciones para contratos, el estado como tal ha incrementado paulatinamente las exigencias y requisitos de las empresas participantes por lo cual la empresa ha tratado de mejorar sus procesos, buscando concluir la certificación en un sistema de gestión de calidad y mantener sus operaciones a la vanguardia de los nuevos requisitos que pueden dar valor agregado. Es por tal motivo, que el entorno legal se torna de vital importancia para la cadena de valor de la compañía.

## **1.2 Análisis Interno**

### **1.2.1 Antecedentes**

Corporación Tauro Cía. Ltda. es una empresa dedicada a la gestión integral y oportuna de proyectos de consultoría, servicios ambientales y venta de accesorios petroleros.

En el año 2014 la organización siguió el proceso para la implementación de un sistema ISO 9001:2008 sin concluir la certificación: los procesos se estandarizaron, se realizó el organigrama y descripción de funciones de las personas involucradas, una parte del

manual de calidad fue exigido como información documentada, entre otros; sin embargo por cambios organizacionales en la alta dirección el proyecto y la excesiva carga documental que significaba la certificación en ISO 9001:2008 el proyecto se estancó y fue aplazado, siendo la organización quien realizó uso de la información que fue levantada para seguir con sus operaciones con carencias en los enfoques al mejoramiento continuo.

Consecuentemente se generó una desorganización en los procesos y un estancamiento por la ausencia de planes de mejora y bajo involucramiento de la alta gerencia.

Debido a la creciente competitividad en el mercado y en las nuevas exigencias a las organizaciones que contratan con el Estado, Corporación Tauro ve como una alternativa el diseñar un sistema de gestión de calidad adecuado a los procesos que debería manejar a nivel administrativo, funcional e inter-funcional y que además tenga una carga documental que vaya de acuerdo al tamaño de la organización con un enfoque a la mejora continua.

### **1.2.2 Historia**

Corporación Tauro Cía. Ltda., es una empresa familiar constituida el 15 de Julio del 2002 en la ciudad de Quito, de nacionalidad ecuatoriana como compañía limitada, sus actividades son proyectos de obras civiles, consultoría, servicios ambientales y venta de accesorios petroleros.

Sus fundadores fueron Juan Mauricio Jijón Barahona, Galo David Alomía Viver, Adriana del Carmen Alomía Viver, personas naturales mayores de edad de nacionalidad ecuatoriana, las aportaciones del capital fueron propias es decir esta entidad es privada ya que no recibió capital público.

En el transcurso del tiempo desde la fundación de la empresa, varios socios cesaron sus funciones, los socios actuales son David Jaramillo Cevallos quien es el representante legal y Alexandra Trujillo quien es la presidenta de la compañía.

La compañía no ha tenido aumento de capital, sin embargo, ha tenido un incremento en los servicios que oferta ya que al ser constituida inicialmente fue creada para obras de ingeniería civil solamente, y en la actualidad ha ampliado sus servicios a consultorías, servicios ambientales y venta de accesorios petroleros.

Actualmente sus oficinas están ubicadas en el sector norte de Quito en la Av. 6 de Diciembre y Bosmediano, El número de trabajadores es variable, dependiendo de los proyectos que estén realizando, causando total variabilidad en la nómina de los trabajadores, ocasionando su aumento o disminución.

### 1.2.3 Línea de Productos y Servicios

Corporación Tauro Cía. Ltda., se dedica a la gestión de proyectos de consultoría, servicios ambientales y venta de accesorios petroleros detallados a continuación:



**Figura 3: Brochure de servicios**

**Fuente:** Corporación Tauro (2014)

### *1.2.3.1 Accesorios Petroleros*

#### **Futura Hnos.**

Empresa Argentina que forja piezas para acompañar a terceros en la provisión de necesidades incluye el diseño y desarrollo de toda herramienta, provee cigüeñales, bielas y otras partes a empresas de la industria de gas, petróleo y energía.

#### **Cintolo Hnos.**

Empresa familiar Argentina dedicada al desarrollo y fabricación de accesorios de cañería para soldar a tope, esta empresa es una de los principales fabricantes de accesorios en Latinoamérica.

Sus principales clientes en la venta de accesorios petroleros son:

- EP PETROECUADOR
- Operaciones rio NAPO CEM
- Azulec S.A.

Los principales productos que comercializa son:

- Codos
- Tee
- Cruces
- Reducciones
- Tubería
- Gasket
- Bridas
- Válvulas



**Figura 4: Brochure de accesorios petroleros**

Fuente: Corporación Tauro (2014)

Es importante mencionar que el área encargada de la comercialización de accesorios petroleros se encuentra inactiva, ya que en el año 2015 y 2016 se reportó una disminución de aproximadamente un 90% en la venta de los accesorios petroleros, esta disminución estrepitosa de las ventas se debió a varios factores, entre los cuales se destaca el desplome del precio del petróleo a nivel mundial, adicionalmente influyó la recesión económica que se ha venido registrando en estos últimos años.

1.2.3.2 Consultoría, obras de ingeniería civil y servicios ambientales



**COLOCACIÓN DE BALIZAS**



**HOYADO**



**PLANTACIÓN**



**AREA REFORESTADA**

**Figura 5: Proceso de reforestación**

Fuente: Corporación Tauro (2014)



**FERTILIZACIÓN**



**TRASLADO DE FUNDAS**



**MANTENIMIENTO**



**REPIQUE**

**Figura 6: Viveros**

Fuente: Corporación Tauro (2014)



**APERTURA DE HOYOS**



**HOYADO EN TALUDES**



**Figura 7: Procesos de revegetación**

Fuente: Corporación Tauro (2014)



**DESBROCE**



**PODA**



**Figura 8: Proceso de mantenimiento**

Fuente: Corporación Tauro (2014)



**Figura 9: Remediación Ambiental**

**Fuente:** Corporación Tauro (2014)



**Figura 10: Auditorías Ambientales**

**Fuente:** Corporación Tauro (2014)

- Estudios de Impacto Ambiental
- Fichas Ambientales y Planes de Manejo Ambiental
- Fiscalización Ambiental, Monitoreo Ambiental
- Manejo de Desechos
- Estudios Geológico
- Remediación Ambiental

#### **1.2.4 Misión**

Desarrollar técnicas especializadas de producción de plantas en forma sustentable y armónica, con la finalidad de impulsar la reforestación, revegetación y mantenimiento de los campos intervenidos por la explotación petrolera en beneficio del ambiente y la comunidad. (Corporación Tauro, 2016)

Se cumple con la misión establecida, y ha sido socializada a todo el personal que forma parte de la organización

#### **1.2.5 Visión**

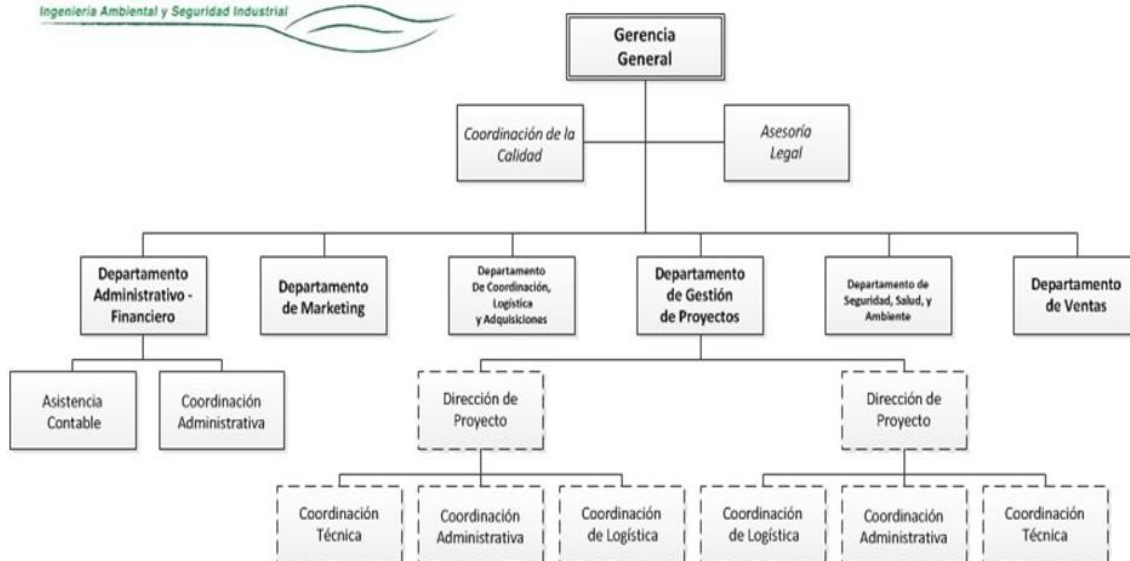
Promover la regeneración y establecimiento de los estratos del bosque mediante técnicas modernas de restauración vegetal, sustentadas en investigaciones científicas que garanticen la protección de los recursos naturales y aseguren la estabilidad ecológica de los ecosistemas. (Corporación Tauro, 2016)

La visión es establecida por la alta dirección sin embargo no abarca todos los servicios que la organización presta.

#### **1.2.6 Organigrama Actual**

El presente organigrama fue realizado por personal de la compañía con el fin de la certificación para ISO 9001:2008, sin embargo, la certificación no se concluyó por lo cual el organigrama no ha sido utilizado continuando con la administración empírica.

# Organigrama



**Figura 11: Organigrama actual**

Fuente: Corporación Tauro (2014)

Actualmente la compañía no cumple con el organigrama detallado anteriormente ya que la organización administra sus operaciones de forma empírica y familiar, en este sentido solo se encontraban detalladas las actividades que se deben al Gerente y Presidente. A continuación se realiza la descripción de actividades según el organigrama de la compañía:

Presidente

- a) Firmar conjuntamente con el Gerente los Certificados de Aportación.
- b) Cumplir y hacer cumplir el Estatuto y las Resoluciones.
- c) Supervisar las actividades del Gerencia.
- d) Reemplazar al Gerente en casos de falta o ausencia temporal o definitiva.
- e) Cumplir las demás obligaciones contempladas en las leyes y en el Estatuto. (Corporación Tauro, 2016).

Gerente

- a) Administrar la compañía para el logro y el cumplimiento efectivo de su objeto social.
- b) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la compañía.
- c) Firmar y celebrar todos los actos y contratos necesarios para el eficaz cumplimiento de los fines de la compañía, con las limitaciones del Estatuto.
- d) Llevar la contabilidad y correspondencia de la compañía.
- e) Contratar y remover a los funcionarios y empleados y contratar a los obreros que sean necesarios y fijar sus remuneraciones.
- f) Presentar el informe anual de actividades a la Junta General Ordinaria y la propuesta del reparto de utilidades.
- g) Firmar con el presidente los certificados de aportación.
- h) Conferir poderes especiales bajo su responsabilidad de acuerdo a la Ley y el Estatuto.
- i) Los demás deberes y atribuciones que le imponen las Leyes y el Estatuto. (Corporación Tauro, 2016).

Para el diseño del sistema de gestión de calidad se establecerá registros donde se pueda definir las funciones de todo el personal necesario para los servicios prestados por Corporación Tauro

### **1.3 Análisis FODA**

El Presente análisis FODA nos permitirá entender de una mejor manera la situación real actual de la empresa incluido conocer los riesgos y oportunidades que existen en el mercado y que podrían afectar directa o indirectamente al funcionamiento del negocio, como lo indica la Tabla 1.

**Tabla 1: Análisis FODA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>Análisis Interno</b>	Corporación Tauro lleva una trayectoria de más de 15 años posicionándose en el mercado.	La compañía al momento no posee una planificación estratégica que abarque todas las operaciones.
	Posee un Know How que se han consolidado en todos los años que lleva en el mercado	La administración de la compañía es de forma empírica
	Cumple con la normativa de seguridad industrial y ocupacional	Falta de un sistema de gestión de calidad
	Para todos su portafolio de proyectos cuenta con personal capacitado y especializado.	No existe difusión comercial de la empresa
	Cuenta con un amplio portafolio de servicios en cuanto a las áreas de Consultoría, Obras de ingeniería civil, y Servicios medioambientales	Falta de adaptación a nuevas TIC

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>Análisis Externo</b>	Aprovechar la coyuntura de remediación de los lugares donde se realizan actividades extractivas	Falta de financiamiento a PYMES
	Mercado más exigente con respecto a la calidad	Ingreso de empresas extranjeras con precios más bajos
	Desarrollo constante de nuevas tecnologías.	Incremento de impuestos.
	Emplear el Sistema de Gestión de la Calidad como valor agregado al momento de participar en compras públicas como en el sector privado	Los beneficios del empleado son superiores a los beneficios del empleador

El presente FODA ha sido realizado en conjunto con la organización a través de entrevistas con la alta dirección para de esa manera establecer los objetivos y estrategias que se pueden plantear para la consecución de un sistema de gestión de calidad.

### **1.3.1 Objetivos y Estrategias**

Una vez concluido el análisis de la matriz FODA, se ha determinado los objetivos estratégicos de la organización siguiendo los requisitos de calidad y la visión de la alta dirección para la posterior determinación de la estrategia a seguir como se detalla a continuación:

#### *1.3.1.1 Objetivos y Estrategias (FO)*

1. Incrementar el posicionamiento de la organización en el sector de empresas de servicios medioambientales e ingeniería civil.
2. Establecer un sistema de gestión de calidad para dar valor agregado a la organización.

La organización desarrollará alianzas estratégicas con el fin de complementar su operación y sistema de gestión de calidad.

#### *1.3.1.2 Objetivos y Estrategias (FA)*

3. Incrementar la automatización de los procesos internos.
4. Fortalecer el conocimiento del personal que presta el servicio.

Implementar herramientas web 2.0 para la automatización y mejoramiento de los procesos de una manera directa y transversal

#### *1.3.1.3 Objetivos y Estrategias (DO)*

5. Asegurar la calidad y seguridad de los procesos funcionales.
6. Incrementar el uso nuevas tecnologías de información y comunicación.

Diseñar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015

#### *1.3.1.4 Objetivos y Estrategias (DA)*

7. Masificar la gestión comercial de la organización.

8. Incrementar el desarrollo del talento humano.

Usar una herramienta web y medios tradicionales para masificar la comunicación interna y externa de la organización.

## **2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**

### **2.1 Sistema de gestión de calidad**

#### **2.1.1 Origen del sistema de gestión de calidad**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos (Sistemas y Calidad Total, 2011).

#### **2.1.2 Principios de un Sistema de Gestión de Calidad**

##### **Enfoque al cliente**

En cuanto al enfoque al cliente es esencial el comprender que las necesidades presentes y futuras los clientes se deben satisfacer todos sus requisitos e intentar superar las expectativas.

Para entender la aplicabilidad de este principio usualmente se establece un compromiso con el cliente se tiene en cuenta el resto de objetivos que tiene la organización además existen mecanismos que son dedicados a comprender las necesidades y expectativas de los clientes.

Los beneficios de la aplicación de este principio están entre los más importantes la alineación de los objetivos y metas de la entidad con las expectativas de los clientes, el incremento de los ingresos debido a una respuesta rápida a las oportunidades.

### **Liderazgo**

Los líderes son los responsables de propiciar un ambiente interno el cual invite a todos los trabajadores a involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la organización.

En cuanto la aplicabilidad de este principio se considere y toman en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas, el personal no tiene duda sobre el rol que desempeñan en consecución de los logros.

Los beneficios de son una plena difusión de la misión y visión, el personal está motivado en la consecución de los objetivos y estos objetivos se evalúan de una manera integral.

### **Compromiso y Competencias de las personas**

Al lograr que las habilidades del personal sean enfocadas en la mejora plena de la organización.

Este principio se demuestra en la manera en la que los miembros de una organización comporten sus conocimientos y experiencias, asimismo los trabajadores son conscientes de lo que implica su contribución a la organización y estos son evaluados de acuerdo a los objetivos.

La alta motivación, involucración y compromiso de los trabajadores son uno de los beneficios de la aplicación de este principio.

### **Enfoque basado en procesos**

Para la aplicación de este principio la gestión por procesos de actividades y recursos posibilita que se alcancen más eficazmente los resultados esperados. Ya que todos los

procesos y responsabilidades están definidos correctamente, las interfaces entre procesos y funciones están definidas.

El beneficio de ahorro de tiempo y dinero, la mejora de resultados y la definición de nuevos y mejores objetivos y metas son parte de los beneficios obtenidos por la aplicación de un enfoque basado en procesos.

## **Mejora**

La mejora siempre debe ser considerada como un objetivo permanente de la organización dando un enfoque fortalecido a la mejora. El personal contará con la competencia y formación para la aplicación de la mejora para de esta manera aumentar la ventaja competitiva y tener una reacción rápida ante nuevas oportunidades.

## **Toma de decisiones informadas**

Las decisiones más eficaces están fundamentadas en el análisis de datos e información de esta manera se podrá disponer de información y datos precisos y fiables para la toma de decisiones asertivas fundamentas en los datos.

## **Gestión de las relaciones**

Se identifican y seleccionan relaciones clave para la organización, se dispone de una comunicación clara y abierta, en este sentido aumenta la capacidad de aportar flexibilidad y rapidez a las respuestas de un mercado cambiante con la optimización de costos y recursos (Sistemas y Calidad Total, 2016)

## **2.2 Teoría Administración por procesos**

### **2.2.1 Definición de Procesos**

Procesos es un conjunto de Actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

La definición dada permite hablar de diferentes niveles de procesos, obviamente estos varían con el tamaño de la organización, entre los diferentes niveles de procesos tenemos: Alta dirección, Dirección Intermedia, Mando Intermedio, Personal de base (Pérez, 2010).

### **2.2.2 Tipos de Procesos**

Existen tres tipos de procesos que abarcan todo el funcionamiento de una organización:

#### **Proceso Administrativo**

Es aquel proceso que abarca el método con el que los ejecutivos de la organización realizan sus funciones en las tres áreas funcionales como son planeación, organización y control. (Omachonu, 2014)

#### **Proceso Funcional**

Este tipo de proceso constan los métodos con que se logran los objetivos funcionales dentro de un grupo en la organización. (Omachonu, 2014)

#### **Proceso Interfuncional**

En este tipo de proceso se incluyen los métodos con los cuales se alcanzan los objetivos que requieren participación o el aporte de más de un grupo o individuo (Omachonu, 2014).

### **2.2.3 Beneficios al enfoque en procesos**

La Norma ISO 9001 es un referente internacional para el diseño de Sistemas de Gestión de Calidad, cuando se busca un reconocimiento externo del sistema, se han de respetar los requisitos en ella contenidos, al objeto de demostrar la capacidad de la empresa para objeto de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

El objetivo subyace en esta normalización es del conseguir y mantener la calidad total del producto o servicio de acuerdo con los requisitos normativos (Pérez, 2010).

## **2.3 Normas ISO**

### **2.3.1 Familia Normas ISO**

#### **Calidad**

La calidad es cumplir con aquellas características del producto o servicio, que en este caso se ajustan a las necesidades del cliente y que las satisfagan, el objetivo fundamental de una alta calidad no es el esperar una mayor cantidad de ingresos, sino más bien es el proporcionar una mayor satisfacción al cliente, también se lo puede definir como la ausencia de deficiencias de errores (Juran, 2001).

Es decir, calidad es expresar como un bien o servicio cumple con las especificaciones, características y uniformidad que deben poseer para satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente.

#### **ISO 9000**

La norma ISO 9001, aborda varios aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los estándares más conocidos de ISO, la norma proporciona orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente y que de que la calidad se mejore constantemente.

#### **ISO 9004**

La ISO 9004, proporciona la orientación para fomentar la consecución eficaz y exitosa para cualquier organización en un entorno complejo, exigente y en constante cambio, mediante un enfoque de gestión de calidad, proporciona desde un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la norma ISO 9001.

### **2.3.2 Norma ISO 9001:2015**

La norma ISO 9001:2015 es el nuevo estándar internacional de certificación que reemplaza la versión ISO 9001:2008.

En cuanto a la flexibilidad al momento de la implementación de la norma, sigue manteniendo la capacidad de flexibilidad de acuerdo al tipo de organización que se encuentre en el proceso de implementación para de esta manera las personas que lideran los sistemas no pasen por alto la importancia de la estandarización de bienes y servicios.

La norma deja abierta la posibilidad de determinar y justificar su aplicabilidad siempre y cuando no impacte en la calidad de sus servicios y la atención al cliente. Dicha determinación puede variar en el tiempo según los riesgos y oportunidades que encuentre. No se podrá decidir la no aplicación de un requisito cuando éste, se deba aplicar.

Para la gestión del riesgo supone un diseño preventivo del sistema de gestión, descartando el concepto específico “acción preventiva”. Así solicitando a las organizaciones que se identifiquen en el contexto en el cual operan y a la vez localicen los riesgos y oportunidades que deben ser tratadas. (Kenningar Soluciones Estratégicas, 2016).

#### *2.3.2.1 Nueva estructura ISO 9001:2015*

La nueva norma ISO 9001:2015 en comparación con la versión del 2008 es el cambio a la estructura que se llama de “Alto Nivel” (HLS High Level Structure).

Esto con el objetivo de facilitar la integración de todas las normas de sistemas de gestión de calidad cuando estas coexistan en una misma compañía.

Esta nueva estructura se puede apreciar en el Anexo 1, y va desde el punto 4.- Contexto de la organización hasta el punto 10. Mejora, conforme a lo mencionado la nueva norma tiene 10 puntos en comparación a la versión 2008 como se puede apreciar en la siguiente tabla:

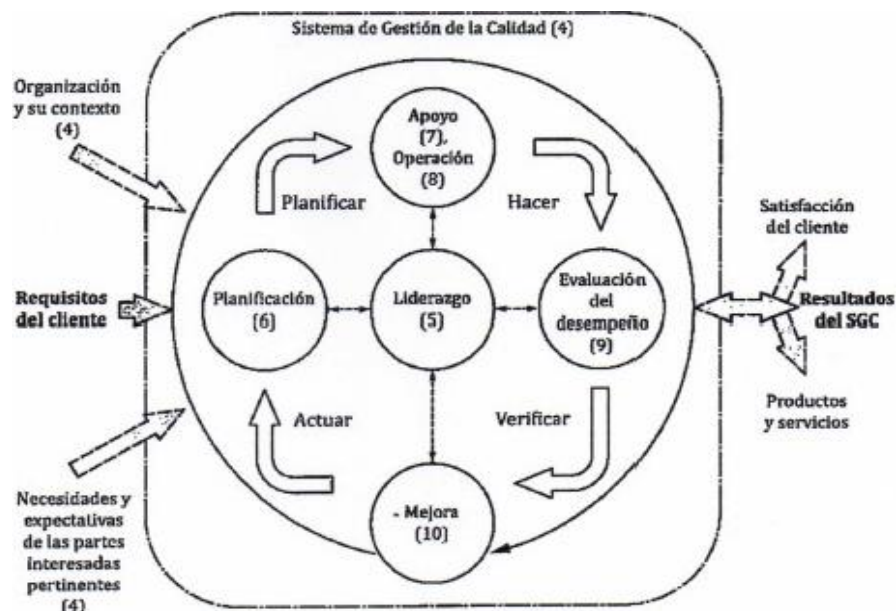
**Tabla 2: Principales cambios Norma ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Alcance
2. Normas para la consulta	2. Referencias y Normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización.
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operaciones
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Fuente: López Lemos (2016)

### 2.3.2.2 Ciclo PHVA

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 el ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo, es decir desde el capítulo 4 al 10 se puede agrupar con el ciclo PHVA (ISO, 2015).



**Figura 12: Ciclo PHVA**

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Planificar: se define cual debe ser el resultado ofrecido por el proceso además de establecer las actividades, recursos, y responsabilidades necesarias.

Hacer: se lleva acabo las actividades planificadas en los términos previstos para dichas actividades.

Verificar: después de la ejecución del proceso, se realiza el seguimiento y medición sobre los resultados alcanzados y valorar su adecuación sobres los objetivos que ya han sido propuestos.

Actuar: se toma acciones para corregir todas las posibles desviaciones encontradas o a la vez para mejorar los resultados obtenidos inicialmente. (Gómez Martínez, 2015)

### *2.3.2.3 Gestión de riesgo*

El riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre un efecto esperado, en otras palabras es aquello que se interpone entre la organización y el deseo de esta para alcanzar los objetivos de calidad que se hayan trazado (López Lemos, 2016).

La gestión de riesgo si bien no es nueva en esta versión, en la presente versión se la estudia a una mayor profundidad. Este concepto de pensamiento basado en riesgo ha estado implícito en ediciones posteriores esto incluye el llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad y tomar acciones que sean apropiadas para dichos efectos.

De esta manera en la versión 2015 el pensamiento basado en riesgos es mencionado principalmente en la cláusula 4, 5, 6 y 10 donde la organización categoriza los riesgos dentro de sus procesos, la información es monitoreada, medida, analizada, y donde se debe reducir, prevenir y corregir los efectos no deseados a la par que se mejora dicho sistema de gestión de calidad.

### 2.3.2.4 Terminología y conceptos

A nivel de términos y conceptos existen varios cambios considerados relevantes, que se explican en la siguiente tabla:

**Tabla 3: Actualización de definiciones ISO 9001:2015**

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y Servicios
Documentación, documentos y registros	Información documentada
Proveedor	Proveedor Externo
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de procesos

Fuente: López Lemos (2016)

El cambio que se encuentra entre los más relevantes es lo referente a la documentación del sistema ya que existen términos relativos a documentación que ya no existen como los términos: procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y registros.

## 2.4 Metodología para diseño de sistema de gestión de calidad

Existen diferente metodologías para el diseño e implantación de sistemas de gestión de calidad, para el presente trabajo se utilizará la metodología de IVE consultores que consta en libro Como implantar ISO 9001:2015 de autoría de Iván Torres consultor en sistemas de gestión de calidad, esta metodología consta de cuatro fases que son: Planificación, Documental, Implantación, y Certificación (Torres Vega, 2017).

En la primera fase que es la de planificación se determinara en una fase inicial el alcance del sistema y planificar los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto.

Es decir un diagnóstico de la situación actual de la organización donde se evalúa el accionar de la misma y a la vez ir definiendo los objetivos y metas del sistema de gestión de calidad, a la vez se evaluara el mapa de procesos donde se evidenciara los procesos que se maneja en la organización con el objetivo de que se pueda entender de una mejor

manera la interrelaciones en los procesos en forma de entrevistas con los dueños de los procesos y revisión de la información documental actual de la compañía.

En la segunda fase, que es la fase documental, se realizara la preparación de procedimientos, registros e instrucciones de trabajo (Torres Vega, 2017).

Es decir, documentar la política de calidad ya que a través de esta se plantearán los objetivos de calidad de la organización.

Se establecerán los procesos estandarizados que formaran parte del sistema de gestión de calidad así como las personas encargadas de los procesos, se actúa tal y como se ha descrito en los procedimientos redactados anteriormente.

Es importante mencionar que la fase tercera que lleva por nombre implementación según IVE Consultores se refiere al diseño como tal del sistema de gestión de calidad es decir el cumplimiento de los requisitos, la revisión por la dirección y la auditoria interna que es la que analiza el sistema y su desempeño.

Como último paso tenemos la fase de certificación la cual es un proceso que la organización realizara posterior al diseño, ya que para esta fase se necesita de una empresa certificadora en ISO 9001:2015 realice sus procedimientos de evaluación, cumplimiento y auditoria de los requisitos, así como el plan de implementación para poder certificar a la organización.



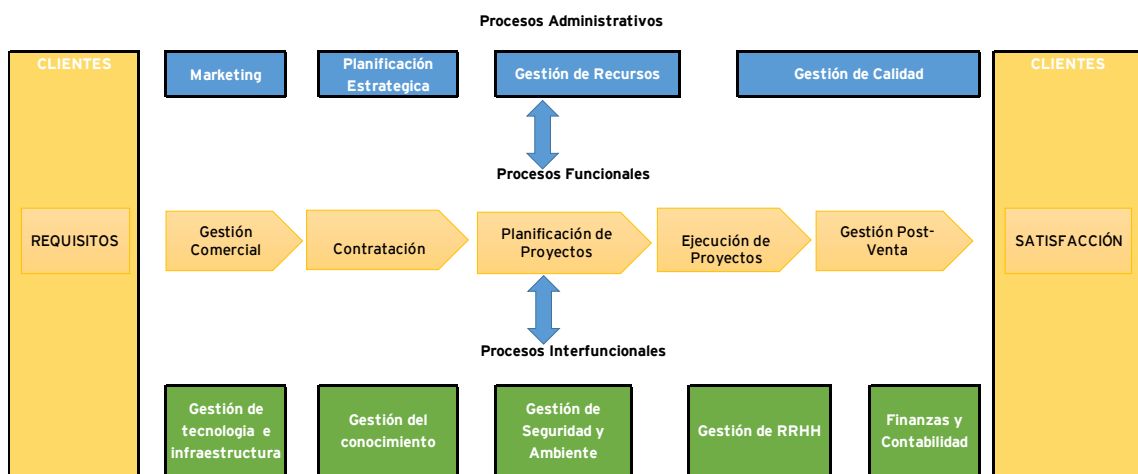
**Figura 13: Metodología diseño de SGC**

**Fuente:** IVE Consultores (2016)

### 3 EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

#### 3.1 Mapa de procesos actual

En la siguiente figura se muestra el mapa de procesos actual de la organización el cual fue elaborado por la compañía en conformidad con las necesidades que Corporación Tauro tenía en el año 2014 de cara a la implementación de un sistema de gestión de calidad.



**Figura 14: Mapa de procesos actual**

**Fuente:** Corporación Tauro ( 2014)

Para poder evaluar de una manera más precisa se necesita conocer más a fondo cada proceso con el fin de la evaluación de los requisitos y posterior diseño del sistema de gestión de calidad por lo que se procedió a revisar las caracterizaciones de los procesos que tenía la organización.

De dichas caracterizaciones se realizó un inventario de procesos donde se identificó los tipos de proceso, los procesos y los productos de los mismos, de esta manera se realizó un análisis en conjunto con la alta dirección para poder determinar los procesos que no aplicaban, así como también los procesos que estaban planteados para una organización de mayor tamaño que no se ajustaban a las necesidades y los recursos con los que cuenta la organización.

En el capítulo 4 se puede evidenciar de una mejor manera el mapa de procesos y el inventario de procesos propuesto.

### 3.1.1 Inventario de Procesos

**Tabla 4: Inventario actual de procesos**

Tipo	Proceso	Producto
Administrativo	Planificación Estratégica	Planificación Estratégica
		Planificación Táctica
	Marketing	Plan de Marketing
	Gestión de los recursos	Autorización de Desembolsos
	Gestión de la Calidad	Control Información documentada
		Auditorias
Tratamiento Servicio no conforme		
Funcional	Gestión Comercial	Autorización de Participación.
		Ofertas Técnicas y económicas
		Oferta Técnica de Servicios
		Oferta Económica
		Contrato de Prestación de Servicios con los clientes
		TDR's de contratación de Prestación de Servicios/Provisión de Bienes.
	Contratación	Contrato de Prestación de Servicios con los clientes
	Planificación de Proyectos	Dossier del Proyecto.
		Líneas Base de Alcance, Tiempo y Costo.
		Project Charter
		WBS
		Definición de Actividades
		Definición de Secuencia de Actividades
		Estimación de Duración y Recursos por Actividad
		Plan de Comunicaciones
		Plan de Gestión de Riesgos.
		Pliegos de Peticiones e Informes de Expectativas de los Stakeholders.
	Ejecución de Proyectos	Informes de Avance.
		Informes de Cierre
	Gestión Postventa	Informe de Satisfacción de los Clientes.
Recomendaciones para proyectos futuros		
Interfuncional	Gestión del conocimiento	Capacitaciones al personal y gestión del Know-How
	Gestión de Seguridad y Ambiente	Reglamento de Seguridad y Salud Laboral ad hoc
	Gestión de Talento Humano	Selección de Personal
		Evaluación del personal
Finanzas y Contabilidad	Todos los reportes relacionados con Finanzas y Contabilidad	

### **3.2 Conformidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**

Como un paso fundamental para el desarrollo del sistema de gestión de calidad en la organización es analizar y evaluar el cómo funciona la compañía, para de esta manera tener el punto de partida para construir el sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001: 2015.

Para realizar el presente diagnóstico se utilizó como base toda la norma ISO 9001:2015, para auditar a toda la organización con el cumplimiento de todos los requisitos, asimismo verificando la conformidad y aplicación de dichos requisitos que han sido expuestos, se elaboró una matriz de cumplimiento de requisitos donde se revisará cada requisito.

De dicha matriz se resumirá una breve descripción de los requisitos que están conformes así como los no conformes, la matriz con los requisitos específicos será descrita como en el Anexo 1.

La fase de diagnóstico de los requisitos se realizó por medio de entrevistas, revisión de documentos y evidencias, estos resultados obtenidos de la auditoría de diagnóstico a la empresa Corporación Tauro, se describirán en una matriz donde consta el requerimiento, el status del mismo y observaciones, para el status de cada requerimiento se utilizará la siguiente nomenclatura:

C = Conforme: Cuando Corporación Tauro cumple totalmente las cláusulas.

CP = Clausula Parcial: Cuando Corporación Tauro cumple parcialmente con las cláusulas.

NC = No Conforme: Cuando Corporación Tauro no cumple con las cláusulas.

NA = No Aplica: Cuando Corporación Tauro excluye una cláusula del sistema de gestión de la calidad.

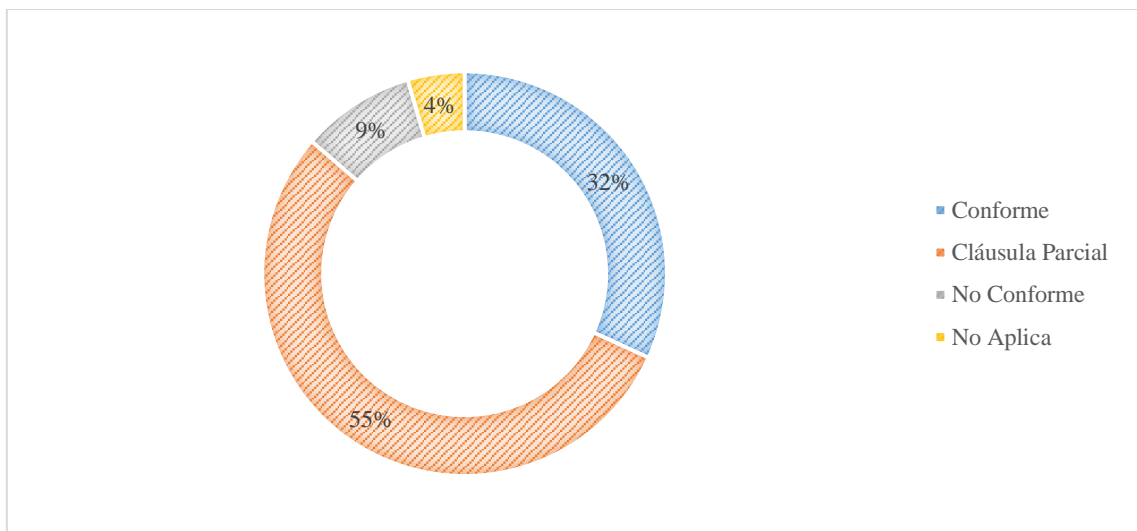
### 3.2.1 Conformidad con la cláusula 4: sistema de gestión de la calidad

En la presente sección se detallan los requisitos generales del sistema de gestión de la calidad y los requisitos para generar la documentación.

Según la ISO 9000, el objetivo del control de la documentación es asegurar que todos los que realizan tareas conocen la existencia y disponibilidad en todos los puntos en que sean requeridos (Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT, 1993)

La norma mencionada que, para un adecuado control, es necesario que existan documentos que definan el servicio o que sean necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema la calidad tales como los documentos de la política de calidad, manuales de calidad, documentos de diseño, especificaciones, criterios de ensayo. Instrucciones de trabajo, registros de la calidad, registros de calibración.

Del diagnóstico inicial realizado a Corporación Tauro se obtuvo la siguiente información sobre la conformidad con la cláusula 4,



**Figura 15: Contexto de la organización**

#### 3.2.1.1 Requisito 4.1, Comprensión de la organización y su contexto

La organización tiene el proceso de planificación estratégica, en este proceso identifica los asuntos internos y externos mediante el análisis FODA que lo realiza la alta dirección

mediante una reunión con el personal con insumos la documentación que es entregada de los diferentes procesos. No se realiza seguimiento y revisión de las cuestiones internas y externas.

#### *3.2.1.2 Requisito 4.2, Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas*

Para Corporación Tauro se han identificado las diferentes partes interesadas, pero dichas partes interesadas de manera general no se especifican ni tampoco se encuentran documentadas.

Por la mencionada razón se puede considerar como una Cláusula de cumplimiento parcial.

#### *3.2.1.3 Requisito 4.3, Determinación del alcance del SGC*

La organización no tiene identificado los límites de aplicabilidad del sistema de gestión de calidad, ya que el alcance no se encuentra definido en su totalidad.

Para que sea clasificada en la matriz como un requisito conforme en este caso se debería documentar el alcance y poder a disposición es de todo el personal.

#### *3.2.1.4 Requisito 4.4, Sistema de gestión de calidad y sus procesos*

El mapa de procesos actual de la compañía expone sus procesos, con las interacciones y productos delineados. Asimismo, asigna responsables.

Existen indicadores que fueron creados con el fin de facilitar su análisis para poderlos ir mejorado, estos indicadores son considerados como confidenciales por ser parte del Know How de la organización, a la vez existen procesos que se podrían combinar y actualizar.

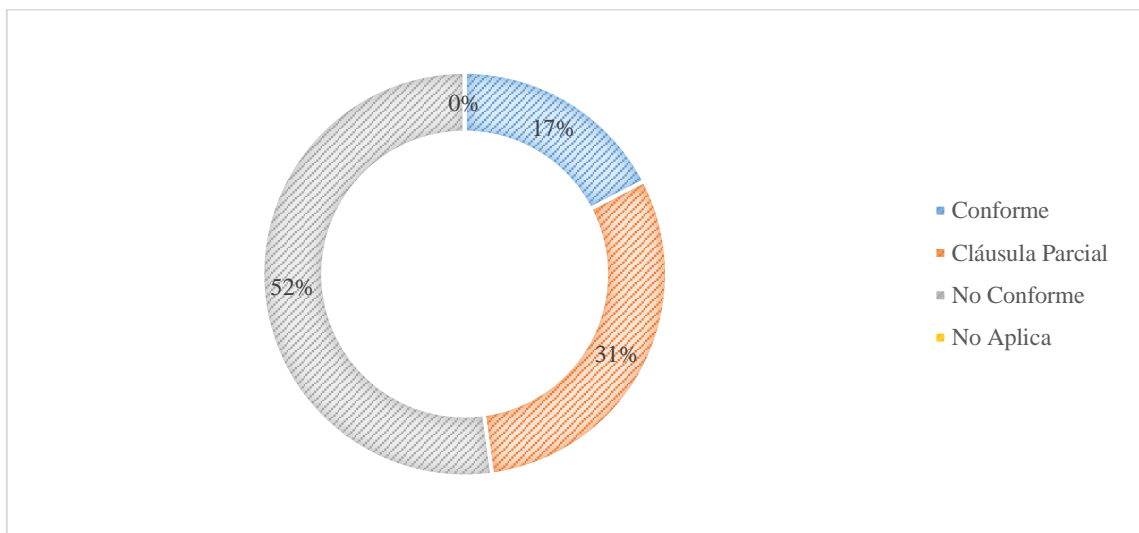
En el sub-requisito 4.4.1 se ha calificado como No conforme ya que de acuerdo al estudio, entrevistas con el personal y la alta gerencia se concluyó que no existe un procedimiento para identificar los riesgos conforme a los servicios que presta la organización.

### 3.2.2 Conformidad con la cláusula 5: Responsabilidad de la dirección

Según la norma ISO 9000, la dirección general deberá suministrar las pruebas para apoyar y desarrollar la implementación del sistema de gestión de calidad y su mejora continua (Normas 9000, 2011).

Como parte de los principios de la gestión de calidad, cuando hablamos de liderazgo, el éxito de cualquier organización depende del desempeño de los trabajadores que ocupan la parte inferior de la pirámide por lo que la tarea de la alta dirección es crear valores claros y una alta expectativa de la calidad y después incorporar esto en la operación de la empresa mediante el apoyo para que se puedan crear estrategias, sistemas y métodos para lograr la excelencia (Evans, 2000).

En la siguiente figura se pueden evidenciar el diagnostico expresado en porcentaje de cumplimiento de los sub-requisitos del apartado 5 de la norma.



**Figura 16: Liderazgo**

### *3.2.2.1 Requisito 5.1, Liderazgo y Compromiso*

Es importante mencionar que la organización ha trabajado para garantizar la calidad en sus procesos, como se mencionó en la capítulo dos la organización siguió el proceso para certificarse con la norma ISO 9001:2008 en el año 2014, sin embargo este proceso no se llegó a concluir

No obstante, la alta dirección ha operado con la información y procesos ya levantados.

La organización carece de una manera de controlar y asegurarse la integración de todos los requisitos exigidos por la norma, asimismo se ha identificado cláusulas con cumplimiento parcial de los sub-requisitos de este punto 5 que son básicamente la forma en la que se comunicara de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad y que el aseguramiento de que dicho sistema logre los resultados previstos promoviendo la mejora.

En cuanto al enfoque al cliente, al tomar en cuenta que un gran porcentaje del portafolio de clientes de Corporación Tauro es del sector público y como antecedente de que el Gobierno desde el 2007 con la creación de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo se instruyó que las organizaciones implementen y sean más amigables con los sistemas de gestión de calidad.

Corporación Tauro cumple con todas las exigencias del cliente, ya que antes de cada contrato, se detalla todos los términos de referencia (TDR) que detalla la institución a la cual se va a prestar los servicios, donde además de cumplir con los requisitos del presente sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos legales, laborales, seguridad y salud ocupacional que son exigidos por la legislación ecuatoriana.

### *3.2.2.2 Requisito 5.2, Política*

Existe una política de calidad que estaba establecida por la organización no obstante no se ajusta al nuevo enfoque de un sistema de gestión más práctico, no apoya la dirección estratégica, no proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos y por último no incluye un compromiso de mejora continua.

La política de calidad actual no fue comunicada a todo el personal ya que solo se solo mantenía como un documento interno.

### 3.2.2.3 Requisito 5.3, Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización

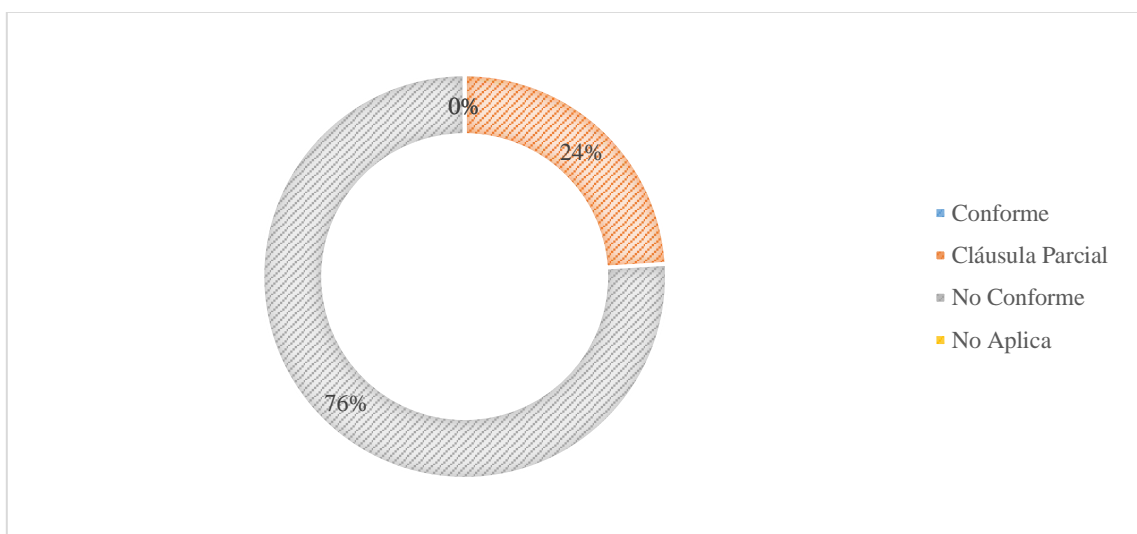
Se ha evidenciado que, para las funciones de gerente, presidente y para parte de los procesos funcionales que maneja la organización por el momento se asignan los roles, responsabilidades las cuales se aseguran de que dichos procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas.

No han existido cambios significativos en la fase de mejora de los procesos es decir no se asegura la integración del sistema si existieran cambios.

### 3.2.3 Conformidad con la cláusula 6: Planificación

La planeación de los negocios como característica esencial debe ser impulsor de la mejora en la calidad de toda la organización, para lograr la calidad y el liderazgo en el mercado se requiere de una visión a largo plazo. Los planes, las estrategias y asignación de los recursos deben reflejar los compromisos y cambios para prever muchas modificaciones como expectativas de clientes, nuevas oportunidades de negocio, entre otras (Evans, 2000).

En la siguiente figura se pueden evidenciar el diagnostico expresado en porcentaje de cumplimiento de los sub-requisitos del apartado 6 de la norma.



**Figura 17: Planificación**

### *3.2.3.1 Requisito 6.1, Acciones para abordar riesgos y oportunidades*

En cuanto a la situación actual de la organización para abordar riesgos y oportunidades tenemos cláusulas parciales de cumplimiento ya que como se mencionó en el punto anterior el sistema de gestión de calidad no se concluyó, pero las acciones para abordar riesgos y oportunidades especialmente los que tienen que ver con el enfoque al cliente, riesgos laborales, riesgos y oportunidades referentes a la prestación de los servicios entre otros se cumplen en su totalidad.

Sin embargo, las herramientas y matrices que la organización emplea están enfocadas más a lo referente a los riesgos laborales y cumplimiento del servicio y no están enfocados de una manera global a la organización.

Con el diseño del sistema de gestión de calidad se tiene contemplado el planear de una mejor manera las acciones para abordar los riesgos y oportunidades para poder evaluar la eficacia de las acciones.

### *3.2.3.2 Requisito 6.2, Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos*

Corporación Tauro ha establecido sus objetivos de calidad sin embargo, estos no cumplen con los requisitos de la presente norma, ya que estaban enfocados a cumplir solo con los requisitos documentales exigidos en ese entonces por la norma ISO 9001:2008.

Razón por la cual se ha considerado como requisitos no conformes que de acuerdo a lo comentado por la alta dirección se establecerán nuevos objetivos de calidad que sean conformes a la política de calidad.

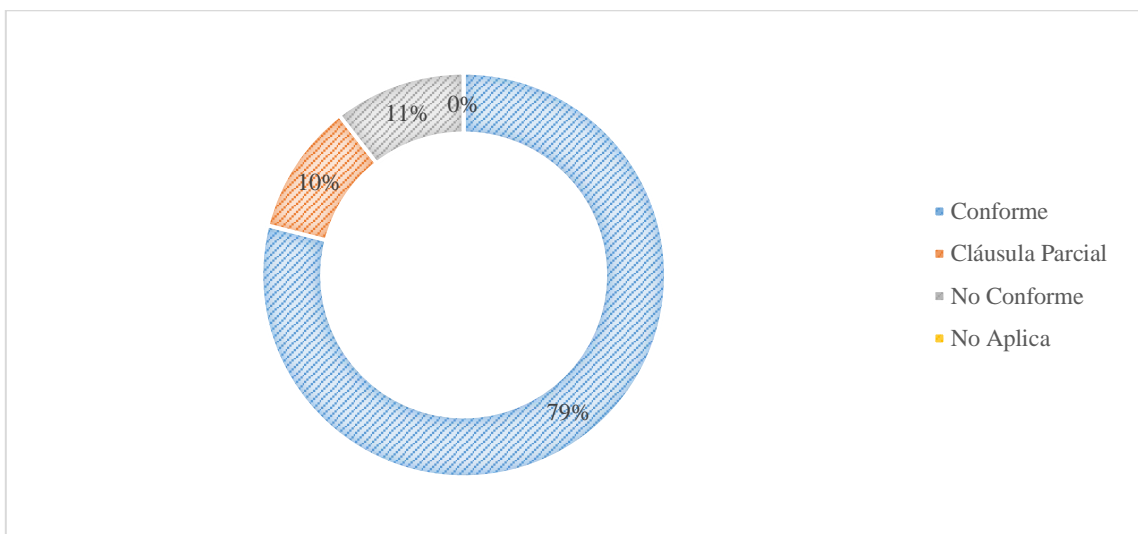
### *3.2.3.3 Requisito 6.3, Planificación de los cambios*

Como lo mencionado en el requisito previo, la organización identifica los riesgos de clientes pero no tiene una metodología que se pueda usar en todos los procesos que formaran parte del sistema de gestión de calidad, razón por la cual se ha calificado como requisitos no conformes.

### 3.2.4 Conformidad con la cláusula 7: Apoyo

“La administración de los recursos se compone de los diferentes requerimientos que de esta cláusula, se piden detalles respecto de la disponibilidad y extensión de los recursos, estos recursos incluyen información, instalaciones, comunicación, personal y entorno laboral” (Summers, 2006).

En la siguiente figura se pueden evidenciar el diagnostico expresado en porcentaje de cumplimiento de los sub-requisitos del apartado 7 de la norma.



**Figura 18: Apoyo**

#### 3.2.4.1 Requisito 7.1, Recursos

La organización en el análisis de los TDR, ofertas técnicas y económicas realiza un análisis de la capacidad que tienen en el momento para de esta manera determinar los recursos necesarios para la consecución de sus servicios, las limitaciones y requerimientos de proveedores de servicios tienen que cumplir con la matriz de proveedores de la organización.

Del diagnóstico realizado a los sub requisitos se ha encontrado una clausula parcial en lo pertinente a Personas ya que a pesar de que en el organigrama actual y en la definición de los procesos actuales se determina el personal necesario para la implementación de un

Sistema de Gestión de Calidad, este organigrama cuenta con cargos que no se aplican en el funcionamiento de la compañía.

Para la fase de diseño del sistema de gestión calidad se realizará una evaluación a este organigrama y definición de los procesos actuales en conjunto con la alta dirección.

En cuanto a la infraestructura al ser una empresa que presta servicios donde no es necesario tener una infraestructura como tal ya que la totalidad de los servicios son prestados in situ, cuenta con su oficina administrativa y bodega donde se almacenan los equipos.

Todo lo relacionado a equipos, transporte y tecnologías de comunicación abarcan en los procesos de planificación, ejecución de proyectos y gestión de los recursos donde se da los lineamientos iniciales para la prestación del servicio que haya sido contratado o licitado.

Los instrumentos y equipos que son utilizados para mediciones en los servicios específicos que presta Corporación Tauro tales como remediación Ambiental, auditoria ambientales entre otros son calibrados periódicamente de acuerdo a cada tipo de instrumento y las mediciones así como las verificaciones de funcionamiento se encuentran debidamente documentadas de acuerdo a los formatos establecidos por la organización.

#### *3.2.4.2 Requisito 7.2, Competencia*

En cuanto a la competencia la organización determina las competencias necesarias para desempeñar cada puesto con un descriptivo de funciones donde se detalla las funciones que son requeridas.

#### *3.2.4.3 Requisito 7.3, Toma de conciencia*

Debido a que la política de calidad no fue comunicada y a la vez esta será actualizada para la fase de diseño del sistema de gestión de calidad se ha diagnosticado como un requisito no conforme.

#### *3.2.4.4 Requisito 7.4, Comunicación*

La política de calidad actual no fue comunicada por que se mantenía como un documento interno se recomienda que se realice un plan donde se detalle cómo se va a transmitir la información relevante a todos los niveles de la organización

#### *3.2.4.5 Requisito 7.5, Información documentada*

Como uno de los cambios más significativos en comparación a la antigua norma ISO 9001:2008 donde se establecía los términos de Documentación, documentos y registros.

La organización a pesar de no haber tenido un sistema de gestión establecido, se había diseñado la documentación para la versión anterior a la ISO 9001:2015.

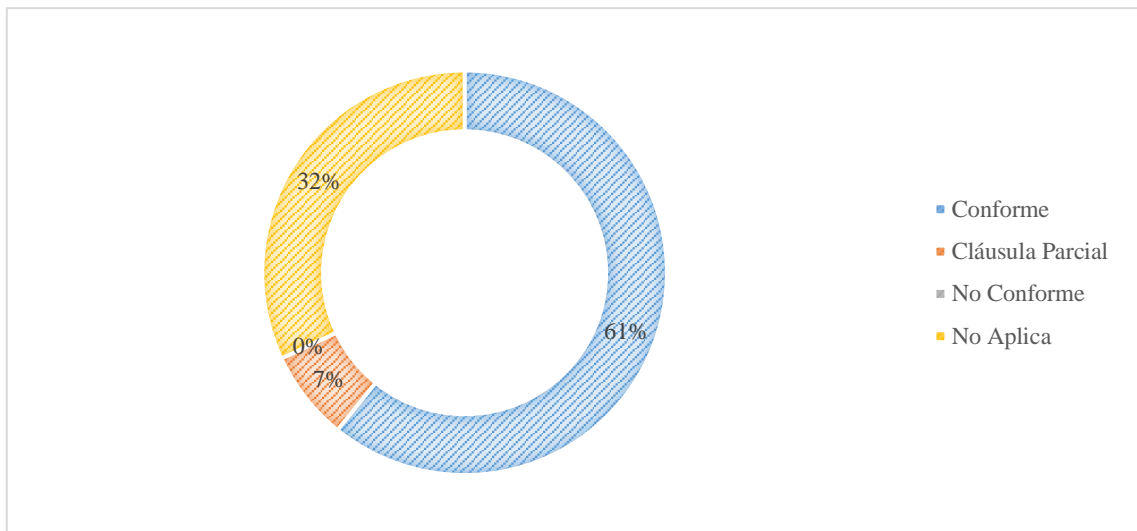
Esta documentación será analizada contra los procesos para la fase del diseño de gestión de calidad con el fin de determinar si necesitara una actualización, adecuación, o se eliminara, también se establecerá un procedimiento para el manejo de la nueva información documentada.

Esta información se encuentra en la Intranet de la organización donde los registros originales solo pueden ser modificados con el usuario y contraseña del dueño del proceso o la alta dirección, asimismo los originales se encuentran en medio impreso donde se puede verificar cual fue la última versión de los documentos.

#### **3.2.5 Conformidad con la cláusula 8: Operación**

La norma establece que se en esta cláusula se debe implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios e implementar las acciones determinadas en el apartado 6.

En la siguiente figura se pueden evidenciar el diagnostico expresado en porcentaje de cumplimiento de los sub-requisitos del apartado 8 de la norma.



**Figura 19: Operación**

### 3.2.5.1 Requisito 8.1, Planificación y control operacional

Como finalidad de este requisito es ofrecer las garantías de que se ha planificado, establecido e implantado los procesos necesarios para la producción del servicio como tal.

Esta planificación y control se la realiza desde el proceso de gestión comercial pasando por la planificación y la ejecución de proyectos.

### 3.2.5.2 Requisito 8.2, Requisitos para los productos y servicios

Lo referente a comunicación con el cliente se ha diagnosticado como conforme ya que la organización proporciona la información relativa a sus servicios en forma de precotizaciones o dependiendo de la forma que se está empleando en la contratación.

Se obtiene retroalimentación de los clientes de dos maneras:

- Encuesta de satisfacción y cumplimiento de los términos de referencia.
- Posterior a la auditoría de control del servicio prestado.

Asimismo, previo a la contratación del servicio la organización establece requisitos específicos para las acciones de contingencias.

Para la determinación de los requerimientos del servicio la organización se asegura en el proceso de gestión comercial que la organización haya cumplido con todos los requisitos legales y reglamentarios para poder ofrecer algún servicio.

En cuanto a la revisión de estos requisitos se lo realiza en el proceso de planificación de proyectos se verifica la propuesta, se revisa los requisitos necesarios y reglamentarios, todos los mencionados requisitos se encuentran en los términos de referencia que el cliente entrega antes de la cotización y evaluación de cualquier servicio.

Toda la información que se refiera a resultados de la revisión, requisitos nuevos se documenta y en el caso de que necesiten realizar cambios en la documentación se lo registra en la matriz de cambios de información documentada.

#### *3.2.5.3 Requisito 8.3, Diseño y desarrollo de los productos y servicios*

El propósito esencial de este requisito de la norma es de crear, implantar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que se adecúe al producto o servicio que suministra la organización.

En este caso para Corporación Tauro es un requisito no aplicable ya que en gran parte los requisitos de los servicios, es decir el contenido y los objetivos como tal del servicio son impuestos por un organismo público en otras palabras no existe un trabajo de diseño y desarrollo en el que se pueda determinar, verificar y validar dichos requisitos.

#### *3.2.5.4 Requisito 8.4, Control de los procesos, productos, y servicios suministrados externamente*

Corporación Tauro evalúa los términos de referencia del contrato de los clientes y después de una evaluación de la capacidad y disponibilidad de recursos y que se puede optimizar o mejorar los tiempos y servicios prestados procede a la contratación de servicios que suministrados por terceros.

Estos proveedores están calificados por la organización y constan en una matriz confidencial de calificación donde se evalúa todo lo referente a procesos y servicios que

va a ser suministrados, requisitos de aprobación y liberación, control de seguimiento y desempeño entre otros.

#### *3.2.5.5 Requisito 8.5, Producción y provisión del servicio*

Todo lo referente a la producción y provisión del servicio se encuentra documentado en el proceso Ejecución de Proyectos sin embargo existen sub-requisitos de cumplimiento parcial que tienen que ver con el seguimiento y medición de actividades que generan riesgo para la empresa.

Las actividades posteriores a la entrega se han identificado en el proceso de Gestión Post-Venta donde se verifica el cumplimiento de los requisitos de entrega, legales y complementarios, vida útil prevista del servicio, requisitos del cliente, como cláusula parcial se evidencio que se determinan las consecuencias potenciales no deseadas, pero como ha sido mencionado anteriormente no se cuantifican los riesgos de una manera integral.

#### *3.2.5.6 Requisito 8.6, Liberación de los productos y servicios*

En el proceso de Ejecución de proyectos una vez que se terminó con la prestación del servicio se lleva a cabo la verificación de cumplimiento de calidad, además del cumplimiento de las disposiciones planificadas, asimismo este proceso al ser parte de cumplimiento legal se mantiene documentado.

Es decir, la obra es entregada una vez que se ha verificado por completo los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.

#### *3.2.5.7 Requisito 8.7, Control de las salidas no conformes*

En el proceso de gestión de calidad con el procedimiento de Servicio no conforme se identifica el servicio no conforme y se procede a realizar acciones correctivas las que se evalúa que la acción haya sido efectiva mediante los reportes de cierre de obra.

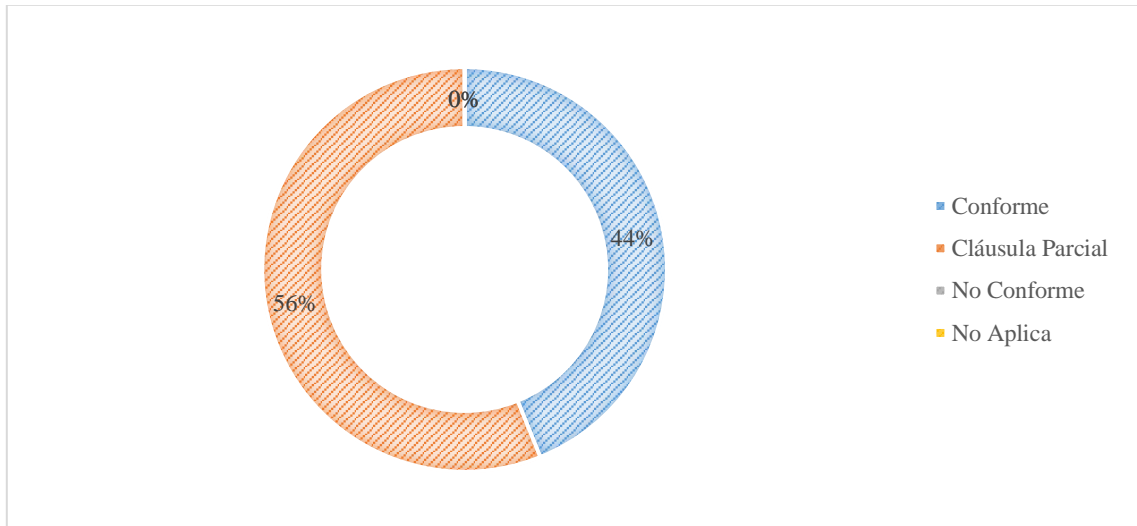
De acuerdo a lo comentado por la alta dirección el proceso pretende que no existan salidas no conformes ya que desde que se recibe los términos de referencia, pasando por la planificación y ejecución de proyecto se asegura de la calidad del servicio que se va a prestar con lo exigido por los clientes.

### 3.2.6 Conformidad con la cláusula 9: Evaluación del desempeño

La organización como parte fundamental debe establecer parámetros para la evaluación del desempeño para todos los aspectos que se consideraron en las clausulas anteriores.

La medición y evaluación del resultado obtenido es algo primordial en cualquier organización, la norma ISO 9001:2015 concatena esa necesidad y exige la medición, análisis y evaluación a los procesos que forman parte de la organización.

En la siguiente figura se pueden evidenciar el diagnostico expresado en porcentaje de cumplimiento de los sub-requisitos del apartado 9 de la norma.



**Figura 20: Evaluación de desempeño**

#### 3.2.6.1 Requisito 9.1, Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización en lo referente a seguimiento, medición, análisis y evaluación lo realiza mediante los indicadores que tiene cada procedimiento de los servicios que se establecen

de forma específica para el cada tipo de servicio que se va a prestar, esto sumado reuniones con los jefes de cada proyecto.

De esta manera la alta dirección realiza el seguimiento que se requiere, esto con el fin de tener una visión global del proyecto que facilite la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Lo referente a la satisfacción del cliente y como se ha mencionado en puntos anteriores la organización lleva acabo métodos de seguimiento que son: Entrevistas, Encuestas, Consultas a los funcionarios encargados del cliente con el fin de que la organización pueda realizar el seguimiento a todos los requerimientos por parte del cliente.

Existen requisitos de cumplimiento parcial en el sub-requisito 9.1.3 ya que de acuerdo a lo mencionado anteriormente la organización no posee un sistema de gestión de calidad certificado pero si tiene una gestión por procesos. Es recomendable un matriz para medir los riesgos de una manera transversal y no solo evaluar los riesgos específicos que se generan en la prestación del servicio como tal.

#### *3.2.6.2 Requisito 9.2, Auditoría interna*

Las auditorías internas se las realiza de acuerdo al cronograma establecido según el tipo de servicio que se va a prestar, estas auditorías cumplen no solo con los requisitos legales y reglamentarios que tiene Corporación Tauro sino a la vez estos requisitos cumplen parcialmente con los exigidos en la norma, toda lo documentación referente a estas auditorías se la mantiene como información documentada.

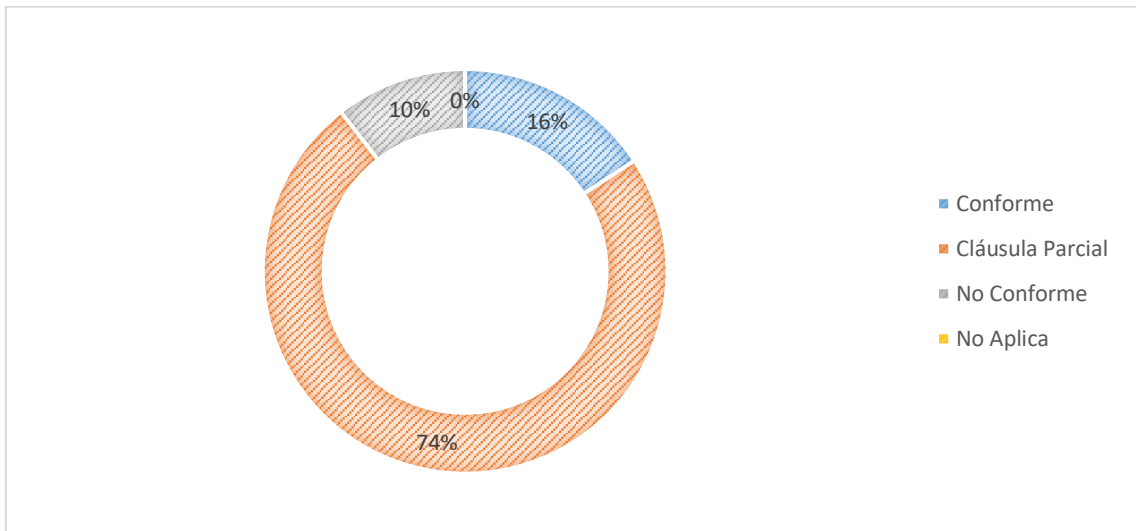
#### *3.2.6.3 Requisito 9.3, Revisión por la dirección*

La alta dirección de Corporación Tauro mantiene documentada todo lo referente a las revisiones que realiza siendo estas de cuestiones internas o externas, satisfacción de clientes, desempeño, seguimiento a servicios no conformes entre otros.

### 3.2.7 Conformidad con la cláusula 10: Mejora

Como última cláusula y para cerrar el ciclo PHVA tenemos la Mejora, la norma establece que en esta cláusula se debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente (ISO, 2015).

En la siguiente figura se puede evidenciar el diagnóstico expresado en porcentaje de cumplimiento de los sub-requisitos del apartado 10 de la norma.



**Figura 21: Mejora**

#### 3.2.7.1 Requisito 10.1, Generalidades

La organización evalúa y controla de manera periódica los procesos funcionales con el fin de determinar un servicio no conforme, el cual se lo analiza y determina la causa en los reportes diarios, reportes de inicio de obra, reportes de fin de obra que se realiza.

#### 3.2.7.2 Requisito 10.2, No conformidad y acciones correctivas

Una vez determinado el servicio no conforme se toma acciones correctivas contra este haciendo frente a las consecuencias e identificado cual fue la actividad responsable de levantar un servicio no conforme implementado las acciones necesarias.

Antes de implantar las acciones para realizar la mejora se analiza el coste-beneficio que supondrá la implantación de dichas acciones mediante un presupuesto.

### *3.2.7.3 Requisito 10.3, Mejora continua*

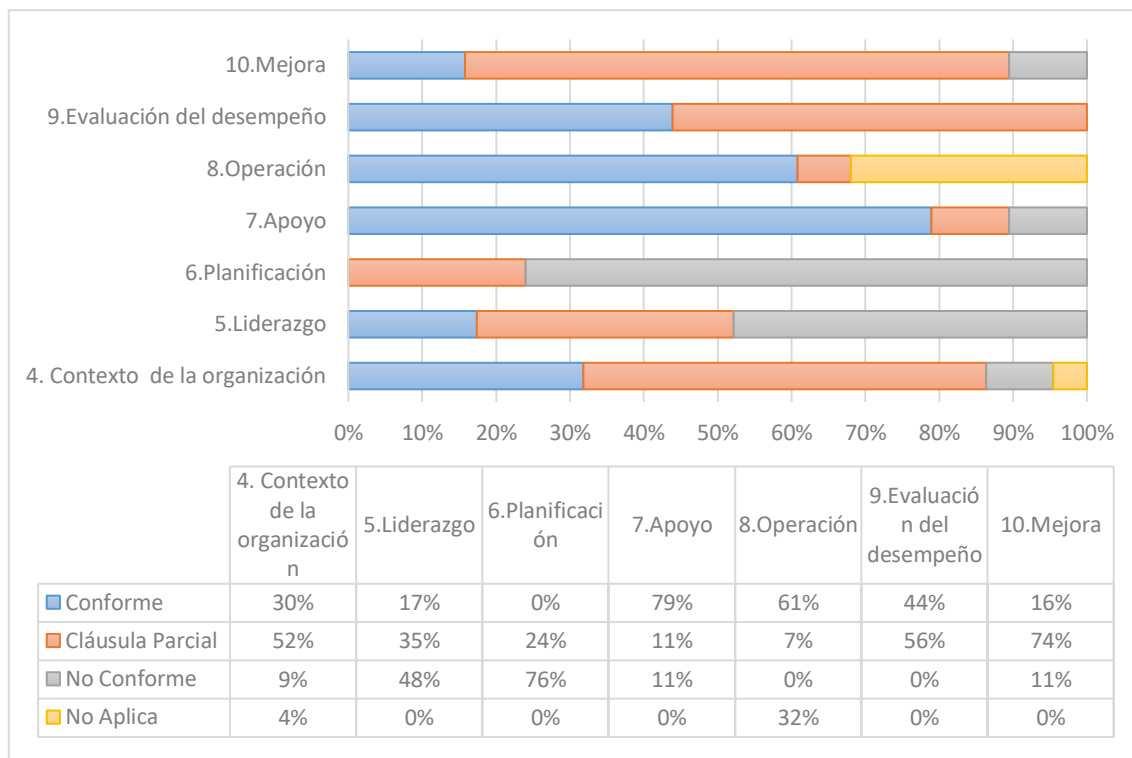
La organización está enfocada a la mejora continua, sin embargo, al no tener un sistema de gestión de calidad integral y certificado no se puede evaluar de una manera concreta todos los riesgos que podrían surgir en todo el proceso funcional de la organización, se establecerán los indicadores que la organización considere necesarios para el diseño del sistema de gestión de calidad.

### **3.3 Conclusión diagnóstico inicial**

Una vez concluida la parte inicial del diagnóstico del cumplimiento con las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 podemos concluir lo siguiente:

Corporación Tauro al ser una empresa cuya cartera de clientes corresponde casi en su totalidad a empresas o instituciones públicas tales como Petroecuador, Flopec, Petroamazonas, Ministerio del Ambiente entre otras ya ha implementado la gestión por procesos en sus procesos operativos y ha mantenido una política de información documentada ya que esta es de vital importancia en lo que se refiere al cumplimiento con los requisitos legales, reglamentarios y medioambientales que se dan en la prestación de ciertos servicios.

Para concluir de manera porcentual los resultados obtenidos del diagnóstico inicial se procedió a realizar una ponderación porcentual por cada sub-requisito que se encontraba: conforme, cumplimiento parcial, no conforme y no aplica dentro de cada cláusula, como lo indica la siguiente tabla:



**Figura 22: Conformidad de acuerdo a ISO 9001:2015**

Esto se puede evidenciar en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, sin embargo existen cláusulas de cumplimiento parcial que se diagnosticaron de esta manera ya que se evidenció que a pesar de que se cumple lo que dice en la norma en ocasiones no se tomaba en cuenta todo el contexto del requisito razón por la cual se trabajara en esas cláusulas como las no conformes en el siguiente capítulo.

La política de calidad así como sus objetivos será modificada por la alta dirección para el diseño de gestión de calidad con el objetivo de que esta se apegue más al mejoramiento continuo.

Es importante mencionar que a pesar de que las partes interesadas se identifican estas no se documentan asimismo con la gestión de riesgos, los cuales no se identifican en su totalidad de manera transversal sino más bien la organización se había enfocado solo en los riesgos en la fase de la prestación del servicio lo cual conlleva los riesgos de seguridad, salud ocupacional y recursos.

Se puede evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma posterior al diseño del SGC en el Anexo 2 Matriz de Cumplimiento.

## **4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**

### **4.1 Determinación y definición de los procesos actuales**

Para la determinación y definición de los procesos actuales, partimos desde el diseño de un mapa de procesos actualizado, mismo que consta de los procesos administrativos, funcionales e inter-funcionales en los cuales se identificó las necesidades de los clientes seguido de la determinación de los procesos necesarios para la organización.

El presente mapa de proceso no cuenta con subprocesos debido a la organización, por el tipo de negocio que maneja y por el tamaño que tiene, la cual se puede clasificar como una PYMES. No tiene el personal ni el nivel de operación como una empresa grande por lo cual no tiene la necesidad de levantar nuevos procesos o subprocesos por lo que ciertos de ellos se combinaron y fueron actualizados.

#### **Procesos administrativos**

Se actualizo el nombre del proceso “Planificación Estratégica” a “Gestión Estratégica” y se lo caracterizó para que este proceso sea el encargado de plantear las estrategias de la organización y hacer el análisis, seguimiento y control de las mismas conforme a la norma ISO 9001:2015.

El proceso de “Gestión de Marketing” y “Gestión de Recursos” por su caracterización y propósito fueron reclasificados y actualizados como procesos inter-funcionales.

El proceso de Revisión del SGC fue actualizado a “Gestión de la Calidad” y caracterizado para ser el encargado de la gestión de calidad en Corporación Tauro.

## **Procesos funcionales**

Se combinaron los procesos de “Gestión Comercial” con el proceso de “Contratación” ya que se analizó la caracterización del proceso de contratación y se evidenció que se caracterizaba por un proceso dedicado únicamente para las actividades de recepción del contrato y la firma del mismo.

Además, se incluyeron actividades, insumos, entradas, salidas, productos y controles conforme a los requisitos que detalla cada punto de la norma.

## **Procesos inter-funcionales**

Se combinaron los procesos de “Gestión del conocimiento”, “Gestión de RRHH”, y “Gestión de Seguridad y Ambiente” ya que de acuerdo a las caracterizaciones de los procesos estos podían ser combinados entre sí ya que entre las razones más importantes se encuentra que están enfocados al talento humano y la seguridad, que además de ser un requisito legal es parte fundamental en los servicios que Corporación Tauro presta. Por lo que se combinaron y actualizaron las actividades, insumos, entradas, salidas, productos y controles conforme a los requisitos de la norma.

En lo referente a las actividades que se relacionaban con lo que estaba caracterizado como “Gestión de Ambiente” se reclasificó dichas actividades con sus respectivos insumos, entradas, salidas, productos y controles a los procesos de “Planificación de Proyectos” y “Ejecución de Proyectos”.

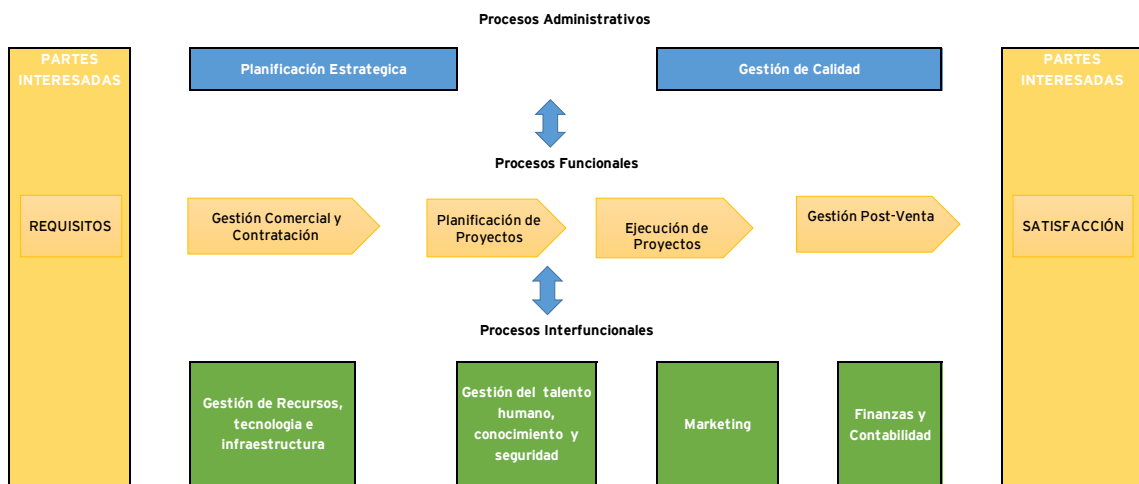
El proceso de “Gestión de Recursos” que se reclasificaron los procesos Administrativos, combinado en conjunto con el proceso de “Gestión de tecnología e infraestructura” ya que después del análisis a sus características y la entrevista con la alta gerencia, la mayor parte de las actividades del proceso de “Gestión de tecnología e infraestructura” se repetían en el proceso de “Gestión de Recursos”.

Para realizar los cambios mencionados fueron realizados después de haber analizado toda la información recopilada y documentada de Corporación Tauro mediante un taller compuesto de entrevistas con directivos y el personal que maneja los procesos de la

compañía, eliminando actividades que no se aplicaban,, combinando las actividades que eran iguales, proponiendo y actualizando las actividades que completen cada proceso.

Las caracterizaciones de los procesos propuestas con los cambios mencionados se pueden evidenciar de una manera más específica en el Anexo 3, además se estableció el procedimiento P-04-01 encargado del análisis del contexto de la organización donde se encuentra documentado el mapa de procesos.

En la siguiente figura se puede observar el mapa de procesos propuesto con el fin de que se represente de una manera gráfica los procesos, donde se identifica su estructura y las interacciones que estos tienen.



**Figura 23: Mapa de procesos propuesto**

#### 4.1.1 Inventario de procesos actualizado

**Tabla 5: Inventario de procesos actualizado**

Tipo	Proceso	Producto	
Administrativo	Gestión Estratégica	Plan Estratégico.	
		Reportes de Control	
		Revisión por la Dirección	
		Planes de mitigación de riesgos	
	Gestión de la Calidad	Planes de acción	
		Correcciones	
		Planes de Mejora	
		Plan y programa de auditoria	
		Informes de Auditoría	
		Recomendaciones de Cambios al SGC	
Funcional	Gestión Comercial	Autorización de Participación.	
		Ofertas Técnicas y económicas	
		Oferta Técnica de Servicios	
		Oferta Económica	
		Contrato de Prestación de Servicios con los clientes	
		TDR's de contratación de Prestación de Servicios/Provisión de Bienes.	
		Pre-contratos de Prestación de Servicios/Provisión de Bienes.	
		Contrato de Prestación de Servicios con los clientes	
	Planificación de Proyectos	Dossier del Proyecto.	
		Líneas Base de Alcance, Tiempo y Costo.	
		Project Charter	
		WBS	
		Definición de Actividades	
		Definición de Secuencia de Actividades	
		Estimación de Duración y Recursos por Actividad	
		Plan de Comunicaciones	
		Plan de Gestión de Riesgos.	
		Plan de Mitigación Ambiental para el proyecto	
	Ejecución de Proyectos	Informes de Avance.	
		Informes de Cierre	
	Gestión Postventa	Informe de Satisfacción de los Clientes.	
		Recomendaciones para proyectos futuros	
	Gestión de Recursos Tecnología e infraestructura	Gestión de Recursos Tecnología e infraestructura	Plan de Adquisiciones y Recursos
			Plan de mantenimiento equipos y herramientas
		Gestión de Talento Humano, conocimiento y seguridad	Reglamento de Seguridad y Salud Laboral ad hoc.
			Selección y Contratación de personal
			Planes de Capacitación
Evaluación de Capacitaciones Interna y Externa			
Descriptivo de Funcione			
Evaluación de Capacitaciones Interna y Externa			
Matriz de Riesgos Laborales			
Finanzas y Contabilidad		Todos los reportes relacionados con Finanzas y Contabilidad	

#### **4.1.2 Alcance del sistema de gestión de calidad**

Una vez propuesto el mapa de procesos, se ha establecido conjuntamente con la alta dirección el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El presente diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 alcanza a los procesos administrativos, funcionales y los procesos inter-funcionales de “Gestión de Recursos, tecnología e Infraestructura” y “Gestión de conocimiento, Talento Humano y Seguridad”. Se pretende implementar, y mantenerlo continuamente para incrementar su eficiencia. CORPORACIÓN TAURO posee la capacidad necesaria de recursos e información para llevar a cabo sus obras como así también para efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa. Se compromete a implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

#### **4.1.3 Política de Calidad**

Para establecer la política de calidad se escogió realizar una Matriz de Requisitos CLIO.

La matriz de requisitos CLIO se compone de los requisitos de Clientes, Legales y Reglamentarios, Implícitos y los requisitos de la organización.

En primer lugar, se definieron los requisitos de los clientes internos y externos, se definieron los principales requisitos legales y complementarios, asimismo se definieron los requisitos implícitos y los requisitos de la organización los cuales se apoyan en el análisis FODA realizado.

En segundo lugar, se valoró de la siguiente manera los requisitos evidenciados de acuerdo si es “Beneficio para la organización” y “Beneficio para el cliente”.

Del 1 al 3 siendo 1 poco relevante, 2 medianamente relevante y 3 relevante.

Por último, se multiplico la valoración de “Beneficio para la organización” y “Beneficio para el cliente” y se tomaron los requisitos que tenían la mayor ponderación para poder definir la política y los objetivos de calidad de una manera más precisa.

Se definió la siguiente política de calidad:

En Corporación Tauro, nos enfocamos en cumplir con las especificaciones de los proyectos y las partes interesadas, en los tiempos establecidos y con calidad en los servicios para nuestros clientes. Cumplimos con puntualidad nuestras obligaciones aprovechando nuestra capacidad para asegurar la continuidad del servicio, es nuestro compromiso mejorar continuamente el desempeño de nuestro sistema de calidad.

La política de calidad así como la matriz CLIO se documentará de acuerdo al registro “R-05-01 Política de Calidad” y al procedimiento documentado “P-07-03 Comunicación”.

#### **4.1.4 Objetivos de Calidad**

- Cumplir con las especificaciones de los proyectos.
- Tener una variación de +- 5% en el tiempo de liberación de los proyectos.
- Incrementar la capacidad operativa que permita abordar proyectos de mayor envergadura.
- Mejorar el desempeño el sistema de gestión de calidad

Estos objetivos se complementan con la matriz despliegue de objetivos, en la cual se enlista los objetivos y por cada objetivo se efectúa un análisis de cada indicador en relación al tiempo disponible para cumplir con dicho objetivo como se puede observar en el registro “R-06-04 Monitoreo de Objetivos”.

#### **4.1.5 Personal Involucrado en el SGC**

Se proporcionará evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

- Comunicando a la unidad la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política de la calidad.
- Asegurándose de que se establecen los objetivos de la calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la unidad.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

Se complementa con el registro “R-07-03 Ficha de Evaluación” y el registro “R- 07-.04 Plan de Capacitación”

Se realiza la descripción de funciones de los cargos de acuerdo al registro “R-07-02 Descriptivo de Funciones” es importante mencionar que el presente trabajo de titulación solo se describirá funciones para los cargos Administrativos ya que las funciones que se atribuyen a los cargos en los procesos funcionales, Corporación Tauro los considera como confidenciales.

En el caso de las funciones del Responsable de la Calidad, este no se lo considerara como un cargo, se lo atribuirá como un rol ya que por el tamaño de la organización no se requiere personal extra que se dedique exclusivamente a la gestión de la calidad.

Este rol va a ser desempeñado por la alta dirección en conjunto con los directores de los proyectos.


## **4.2 Estandarización de los procesos referentes al SGC**

Concluida la etapa de declaración del alcance del sistema de gestión de calidad, la política de calidad y los objetivos de calidad se procedió a estandarizar los procesos, a través de la herramienta de caracterización de procesos.

La caracterización de procesos es una manera idónea para planificar los procesos ya que permite identificar todos los aspectos que intervienen en los mismos y los cuales hay que controlar en otras palabras es el punto de partida para manejarlos.

Para las caracterizaciones de los procesos se ha utilizado el formato que la empresa tenía establecido desde que se levantó la información correspondiente a la certificación incompleta en ISO 9001:2008, esta información ha sido revisada y actualizada conforme al diseño del SGC según la norma ISO 9001:2015 en el siguiente formato:

**Tabla 6: Formato caracterización del proceso**

		Elaborado por:		1. Proceso		
		Aprobado por:		2. Correspondencia ISO		
		Fecha de aprobación:		3. Responsable		
		4. Propósito				
6. Entradas		5. Políticas				
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo	Registros		
8. Salidas		7. Actividades				
Productos	Proceso posterior					
		9. Recursos				
		Personal	Equipos	Instrumentos	Instalaciones	
		10. Controles			11. Indicadores	

En las caracterizaciones de los procesos inicio con la definición del objetivo, el responsable del proceso, las entradas y salidas de los procesos, los productos con los cuales se complementa hasta los controles e indicadores que llevara cada proceso.

Es importante mencionar que la mayoría de indicadores la organización los considera como parte del Know-How razón por la cual estos solo se mencionaran mas no se detallara su fórmula de cálculo, periodicidad entre otros.

Además, se anexará una matriz donde se evidencian el cumplimiento de los requisitos de la norma en la organización en el Anexo 2 Matriz de cumplimiento y las caracterizaciones de los procesos en el Anexo 3 Caracterizaciones de los Proceso del SGC.

#### **4.2.1 Indicadores Corporación Tauro**

Un indicador es la manera en la cual se puede expresar cualitativamente cómo se comporta un proceso, con esto en mente, Corporación Tauro maneja dos tipos de indicadores: 1) Los indicadores propios de sus procedimientos y procesos. 2) Los indicadores de gestión que han sido incluidos para el presente diseño del sistema de gestión de calidad.

Los indicadores propios del giro de negocio por motivos de confidencialidad y Know How se mantendrán listados en las caracterizaciones de los procesos.

Los indicadores formulados para los procedimientos del presente sistema de gestión de calidad son los siguientes, de los cuales se incluye el nombre y la descripción del mismo.

**Tabla 7: Indicadores de SGC**

N°	Nombre	Descripción/ Objetivo
1	Margen de ganancia neta	Determinar el porcentaje de ganancia neta en un proyecto
2	Evaluación del Plan estratégico	Determinar los objetivos cumplidos en plan estratégico planteado
3	No conformidades del Servicio	Determinar la cantidad de no conformidades detectadas en el servicio
4	Monitoreo de los objetivos estratégicos	Verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos
5	Revisión por la dirección	Verificar el cumplimiento de la ejecución de la revisiones por la dirección
6	Eficacia de la comunicación interna	Porcentaje de personas a las que efectivamente son comunicadas
7	Cumplimiento con el Programa Anual de Auditorías Internas	Verificar el cumplimiento del Programa de Auditorías Internas
8	No Conformidades evidenciadas por Auditoría Interna	Determinar la cantidad de no conformidades evidenciadas en auditoría interna
9	Eficacia de las acciones correctivas tomadas	Verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas
10	Cantidad de hallazgos evidenciados por auditoría	Número de acciones correctivas evidenciadas por las auditorías
11	Eficacia de las acciones preventivas tomadas	Verificar la eficacia de las acciones preventivas tomada
12	Cantidad de acciones preventivas cerradas por auditoría	Número de acciones preventivas cerradas por cada auditoría
13	Calificación de proveedores externos	Evaluar a los proveedores
14	Control del servicio no conforme	Disminuir los errores en los servicios que no cumplen con especificaciones
15	Cumplimiento con el Plan de Capacitación	Porcentaje de cumplimiento con el plan de capacitación
16	Evaluación del Desempeño	Determinar las capacidades y habilidades del talento humano en el desempeño de sus funciones
17	Encuesta de satisfacción	Determinar el nivel de satisfacción de los clientes

Las dos clases de indicadores que maneja la organización se monitorearan en el registro R-06-04 Monitoreo de Indicadores

### **4.3 Información documentada del SGC**

En cuanto a la información del sistema de gestión de calidad, la nueva norma ISO 9001:2015, nos plantea un cambio ya que en esta nueva norma no existen los procedimientos obligatorios de sustento de documentación, sin eximir a la compañía de no documentar nada; al contrario, la nueva norma nos establece el término “Información Documentada”, indicando que la compañía debe documentar y llevar registros.

En el caso de Corporación Tauro se ha listado la información documentada que maneja actualmente, más la documentación que ha sido diseñada, actualizada y adecuada a las necesidades de la organización y de la norma ISO 9001:2015.

Para la documentación referida en la norma se procedió a enumerar los registros y procedimientos incluidos en el sistema de gestión de Calidad que empezaran con la letra “P” en el caso que sea un procedimiento documentado y con la letra “R” en el caso que sea un registro, seguidos del numeral al que hace referencia el requisito de la norma.

En el caso de documentación propia de la organización se ha listado con la letra “F” más un numero de secuencial.

Toda documentación llevará un cuadro de control donde se detallará el nombre de dicha documentación, el número de revisiones que ha tenido, la fecha en la cual se realizó dicha revisión y el responsable, lo referente al control de cambios dicha información documentada podrá ser modificada solo por la alta dirección o los dueños del proceso previo registro en la matriz de control de cambios “R-08-03 Control de cambios”.

Para todos los registros y formatos que la organización usa e implemente en un futuro deberán llevar la siguiente tabla en la parte superior derecha del documento.

**Tabla 8: Control de documentos**

Código:	R-07-03
Revisión No.:	0
Fecha revisión:	DD/MM/AAAA
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

La estructura de los procedimientos se explicará en el siguiente punto.

La información documentada en su totalidad se llenará vía electrónica a excepción de los registros que se usan en los proyectos donde no hay una conexión de red estable, entiéndase los proyectos que son en zonas de la Amazonía y todos los documentos que se necesiten en formato físico.

Adicional se mantendrá disponible la información vía web dependiendo el rol de cada uno de los empleados.

Todo lo mencionado se puede evidenciar en el procedimiento P-07-04.

Todos los formatos, registros y procedimientos se encuentran detallados en el Anexo 4 Documentación.

**Tabla 9: Registros SGC**

R-04-01 Necesidades y Expectativas partes interesadas
R-05-01 Política de Calidad
R-05-02 Organigrama Funcional
R-06-01 Identificación de Riesgos y Oportunidades
R-06-02 Acta Reunión Riesgos y Oportunidades
R-06-03 Tratamiento Riesgos y Oportunidades
R-06-04 Monitoreo de Objetivos
R-07-01 Mantenimiento Equipo
R-07-02 Descriptivo de Funciones
R-07-03 Ficha de Evaluación
R-07-04 Plan de Capacitación
R-07-05 Evaluación Capacitación Externa
R-07-06 Informe Evaluación Capacitación Interna
R-07-07 Plan de Comunicación
R-07-08 Control documentación Externa
R-08-01 Control Servicios Externos
R-08-02 Control procesos servicios subcontratados.
R-08-03 Control de cambios
R-09-01 Matriz Indicadores de Gestión
R-09-02 Encuesta de Satisfacción
R-09-03 Análisis Encuesta de Satisfacción
R-09-04 Informe de satisfacción del cliente
R-09-05 Programa de Auditoría
R-09-06 Informe Auditoría Interna
R-09-07 Revisión por la dirección
R-10-01 No conformidades y Acciones Correctivas

**Tabla 10: Formatos**

F-01. Planes, Programas y Proyectos*
F-02. Solicitudes de Recursos*
F-03. Requisiciones de Compra*
F-04. Hoja Electrónica*
F-05. Informe de Análisis de TDR`s*
F-06. Oferta Técnica y Económica de Prestación de Servicios*
F-07. Informes de Avance.
F-08. Informes de Cierre*
F-09. Historias Narrativas de Proyectos.*
F-10. Memoria de Sustentabilidad *
F-11. Informes de consultas realizadas a los clientes*
F-12. Plan de Adquisiciones *
F-13. Reglamentos de Seguridad y Salud Laboral ad hoc*
F-14. Registros Financieros*
F-15. Plan de Marketing*
F-16. Listado de Comida
F-17. Control Operativo Equipos
F-18. Listado EPP
F-19. Herramientas
F-20. Inventario Equipos
F-21. Pedido Material
F-22. Control Insumos
F-23. Listado de Personal
F-24. Mantenimiento Equipos
F-25. Reporte Diario de frente obra
F-26. Asistencia

Nota: \*No se incluyen en Anexo 4.

#### **4.3.1 Procedimientos del SGC**


Un procedimiento se puede definir como instrucciones operativas o protocolos de instrucciones para desarrollar una labor de manera eficaz con un objetivo claro y de fácil identificación.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, la norma ISO 9001:2015 elimina la obligación de mantener procedimientos documentados en otras palabras la norma nos permite un diseño que sea más practico en lo referente a la información documentada.

Para todos los procedimientos de la organización se ha establecido la siguiente estructura:

### Encabezado

En el encabezado se compone de el logo de la organización, el código del procedimiento, la revisión, la fecha y el número de páginas que contiene.

	ANÁLISIS CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	P-04-01
		Revisión: 0
		Fecha: 21/11/2017
		Página 69 de 8

### Portada

Se incluye el código y nombre del procedimiento con el control de cambios y responsables de la siguiente manera:

**Tabla 11: Control de cambios de procedimientos**

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta dirección	21/11/2017

### Objeto

En el objeto del procedimiento se detalla el objetivo por el cual se ha estructurado dicho procedimiento.

### Alcance

Para el alcance se detalla los aspectos cubiertos y afectados por dicho procedimiento.

## **Definiciones**

En el caso de que en los procedimientos se incluyan abreviaciones u otras palabras se detalla su concepto y definición.

## **Descripción**

En la descripción se detallará todas las actividades que conforman los procedimientos, incluyendo notas explicativas e información relevante.

## **Información Documentada**

En esta sección se detallarán los registros, formatos, documentación adicional o de soporte que se generen de los procedimientos junto con la persona que es responsable de los archivos, el medio de almacenamiento y el tiempo de conservación.

Los procedimientos propios de Corporación Tauro han sido actualizados para que se ajusten al diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la estructura mencionada, es importante mencionar que estos procedimientos solo se enlistaran ya que la organización los considera como confidenciales.

**Tabla 12: Procedimientos servicios prestados**

PT-Procedimiento de Revegetación
PT-Procedimiento de Consultoría Ambiental
PT-Procedimiento de Reforestación y Restauración Ecológica
PT-Procedimiento de Auditoria Ambiental
PT-Procedimiento de Estudio de impacto ambiental
PT-Procedimiento de Manejo de desechos
PT-Procedimiento de Remediación Ambiental
PT-Procedimiento de Obras Civiles

Para el diseño del sistema de gestión de calidad se han establecido los siguientes procedimientos, los cuales se los podrá encontrar de manera específica en el Anexo 4 Documentación.

**Tabla 13: Procedimientos SGC**

P-04-01 Análisis Contexto de la organización
P-06-01 Planificación SGC
P-07-01 Provisión e Infraestructura
P-07-02 Capacitación y Competencia
P-07-03 Comunicación
P-07-04 Información Documentada
P-08-01 Servicios Proveedores Externos
P-09-01 Auditoría Interna
P-10-01 No conformidades y Acciones Correctivas

#### **4.4 Plan preliminar de implementación del SGC**

La finalidad de proponer un plan de preliminar de implementación es para facilitar a la compañía la continuidad del proceso de certificación del SGC.

En el plan se establecen las principales actividades y directrices para interpretar el diseño del SGC junto con el cronograma a cumplir también se realizó un presupuesto aproximado, el cual variara de acuerdo a los proveedores de servicios que la compañía contrate.

##### **4.4.1 Generalidades del Sistema de gestión de calidad propuesto**

- a. El diseño del SGC empieza desde las caracterizaciones donde se establecen las políticas e indicadores de los procesos, seguido de los procedimientos, registros y formatos los cuales se encuentran numerados en forma secuencial que servirán como guía para el uso diario del sistema de gestión de calidad.
- b. Se estableció que el Responsable de la Calidad sea un rol que se pueda asignar a la alta dirección o los encargados de los proyectos.
- c. Al diseñarse como un sistema práctico, toda la información deberá estar disponible a través de la intranet de la compañía, donde mediante una autenticación de usuario se podrá acceder a la documentación dependiendo la función que desempeñe el colaborador y se almacenara en la nube.

- d. La información que no pueda llenarse por medio electrónico por razones de poca conectividad a internet, se llenara de forma manual para luego ser escaneada y documentada.
- e. Todas las acciones resultantes de reuniones deberán documentarse en las actas establecidas para el efecto.
- f. Los procedimientos, indicadores, formular de cálculo consideradas como confidenciales deben desarrollarse para la implementación por parte de la organización.

#### **4.4.2 Objetivos del plan preliminar de implementación**

La alta dirección se ha comprometido a continuar con el proceso de certificación por lo que se ha establecido objetivos que se pretenden cumplir.

##### **Establecer riesgos**

Como lo mencionado en el capítulo 3, la organización solo identificaba riesgos relacionados a los procedimientos de los servicios que presta y no identificaba los riesgos de sus procesos, lo que no permitía un adecuado control.

##### **Socializar el SGC**

Parte fundamental del SGC es el compromiso de todos los colaboradores, la organización adoptará los procedimientos, registros propuestos y los formatos actualizados que se usaban para ciertos proyectos.

##### **Obtener Certificación ISO 9001:2015**

Corporación Tauro tuvo un proceso de certificación en ISO 9001:2008 que no se concluyó por diferentes causas como la falta de recursos entre otros, tomando en cuenta todas las consideraciones para la conformidad de los requisitos que se encontraban no conformes en el capítulo 3, sumado la aplicación de la política y objetivos de calidad, identificación de riesgos , productos, nueva información documentada, la organización se entrara preparada para una auditoria interna y externa previo la certificación.

## Capacitar y gestionar el conocimiento

La organización determino los conocimientos que necesita para operar sus procesos y realizar sus servicios, este conocimiento se mantiene en los procedimientos de servicios prestados listado en la tabla 12, cabe mencionar que las capacitaciones que se realicen deben ser continuas

### 4.4.3 Presupuesto y cronograma de trabajo

El presupuesto aproximado que se ha planteado a la organización para la puesta en marcha del sistema de gestión como tal es el siguiente:

**Tabla 14: Presupuesto**

<b>Actividades</b>	<b>Tiempo Aprox.</b>	<b>Responsables</b>	<b>USD</b>
Adecuación de la Intranet para soporte multiusuario	2 Meses	Alta dirección	2,000.00
Almacenamiento en la nube (OneDrive, Dropbox) Anual	2 días	Alta dirección	660.00
Capacitación al personal	3 Semanas	Responsable de la calidad	2,300.00
Auditoria Externa	1 Semana	Alta dirección	2,700.00
Auditoria Interna (Servicio Contratado)	1 Semana	Alta dirección	1,200.00
<b>Total</b>			<b>8,860.00</b>

Todas las actividades tienen un costo aproximado de USD 7,255, el cual puede variar dependiendo los proveedores de servicios que la organización contrate, el almacenamiento en la nube es un costo que debe ser renovado anualmente, para la capacitación al personal se han programado tres semanas de tal forma que se realice una capacitación previa a la implementación, previo a la auditoria interna y posterior a la auditoria externa

El cronograma de trabajo no se ha establecido con fechas fijas ya que la organización se encuentra actualmente trabajando con varios proyectos simultáneos lo que imposibilita la implementación en los tres primeros meses del año.

**Tabla 15: Cronograma**

Actividades a realizar	Mes				Mes				Mes				Mes				Mes				Mes				Mes							
	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°				
Aprobación Final procedimientos y registros	■	■	■	■	■	■	■	■																								
Adecuación Intranet									■	■	■	■	■	■	■	■																
Contratación Almacenamiento									■																							
Especificar asuntos tratados como confidenciales									■	■	■	■																				
Identificación de riesgos integrales									■	■	■	■																				
1° Capacitación													■																			
Comunicación de la política y objetivos de calidad													■																			
Adopción procedimientos y registros													■	■	■	■																
Evaluación																	■															
Contratación Auditor Interno, 2° Capacitación																					■											
Auditoria Interna																					■	■										
Acciones Correctivas																									■							
Revisión por la dirección																													■			
3° Capacitación																																
Auditoria Externa ( Certificadora)																									■	■	■	■				
Acciones Correctivas																													■	■		
Comunicación a partes interesadas la certificación del SGC																																■

Existen actividades que son realizadas a la par ya que son servicios suministrados por terceros como la adecuación de la intranet y la contratación del auditor interno.

## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Del análisis al entorno interno y externo, se identifica que Corporación Tauro es una empresa de tipo PYME por su capital social, cantidades de trabajadores la cual es variable dependiendo el número de proyectos que se esté ejecutando, es decir su estructura crece en medida de los proyectos por lo que debe tener un marco más flexible y ajustable.
- De la revisión de los procesos, procedimientos y registros mediante el análisis de la documentación y las entrevistas verbales a la organización se evidencio que la información estaba diseñada de manera compleja, de difícil entendimiento, con actividades que no eran necesarias por lo que se determinó que no estaba acorde al tamaño de la organización, la complejidad de los procesos con sus interacciones y las competencias de las personas.
- El organigrama que se mantenía al igual que la información documentada no estaba acorde al tamaño y las competencias de las personas, ya que las funciones que se encontraban detalladas como áreas diferentes eran cumplidas por una sola persona.
- El sistema de calidad propuesto cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 se estableció alcance, política de la calidad, objetivos de calidad, al determinar los procedimientos y se identificaron los productos, estos instrumentos serán administrados por el personal involucrado y son la base para la etapa de implementación.
- La administración de la organización se manejaba con un tinte informal, con instrucciones de esta naturaleza, por lo que el sistema de gestión de calidad además formalizara las instrucciones permitiendo un mejor control, eliminando los riesgos que existían al tener una administración empírica, a la vez se establecerá que la

comunicación sea a través de medios que recaben y dejen claramente establecidas las necesidades del cliente, la planificación y ejecución de los servicios entre otros.

- De los objetivos específicos planteados en el presente trabajo de titulación en lo referente al diseño como tal del sistema de gestión de calidad:
- Se han diseñado nueve procedimientos y veintiséis registros los cuales servirán como base para la implementación del sistema además se adecuaron de manera práctica incluyendo los registros que manejaba la organización, dejando evidencias en los procesos.
- Para el cumplimiento de los requisitos de la norma se ha procurado un modelo flexible, aplicable a la realidad de la organización reduciendo la carga documental actual con lo que se alinea a los cambios fundamentales de la norma.
- El marco de procesos a través de las ocho caracterizaciones de procesos nos permite tener la interrelación e interacción de todas las actividades de la organización.
- Es un modelo más práctico ya que la apertura de la alta dirección a usar herramientas tecnológicas como el fortalecimiento de su intranet, el uso de documentación compartida on-line y la asignación de roles facilitará el funcionamiento del sistema como tal, esto generó más interés en la alta dirección lo cual contribuía a dar una continuidad y aumentar las probabilidades que el sistema sea certificado.

## **5.2 Recomendaciones**

- Presupuestar los recursos financieros, talento humano y la empresa certificadora que serán necesarios para la etapa final de implementación y certificación del sistema de gestión de calidad para su debida planificación, asignación de recursos y aprobación de los socios que forman parte de Corporación Tauro.
- Concluir el plan de implementación del sistema de gestión de calidad enfocándose primordialmente en los requisitos que se encontraron no conformes en la evaluación

de requisitos realizada en el capítulo tres como determinar las partes interesadas, integrar la gestión de riesgos, planificar como lograr sus objetivos, determinar la necesidad de cambios, el despliegue de la estrategia cuyas directrices se encuentran en el diseño propuesto para el presente trabajo de titulación.

- Comunicar la política y los objetivos de calidad a todo el personal involucrado en la organización para que de esta manera todos se encuentren alineados a dichos objetivos y desarrollar estrategias para que se genere el entendimiento de como el personal involucrado contribuye a la política de calidad.
- Programar capacitaciones al personal involucrado, premiando el conocimiento y adopción de la política de calidad.
- Especificar los temas que se trataron como confidenciales por parte de la organización de cara a la implementación como como las funciones específicas del personal en los proyectos, los procedimientos propios de la prestación del servicio junto son sus indicadores, el despliegue de la gestión estratégica como tal, entre otros.
- Cuando el sistema de gestión de calidad se encuentre implementado es de vital importancia asignar a la persona que desempeñara el rol de responsable de la calidad, proponer reuniones periódicas para hacer un seguimiento del desempeño y revisar los indicadores con el fin de que al momento de una auditoria externa previo a la certificación no se levanten no conformidades con respecto a la norma ISO 9001:2015.
- Hacer una evaluación costo-beneficio para contratar una empresa que pueda prestar el servicio de auditoria interna de forma periódica que ayuden en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- Desarrollar la adecuación a su intranet para que sea compatible con herramientas para compartir documentación en la nube como OneDrive, Dropbox entre otras, con el fin de que se asignen los roles desde la intranet y se facilite el uso de toda la documentación propuesta.

- Una vez que se ha cumplido con todas las recomendaciones anteriores y se verifique que los servicios que prestan son conformes a los requisitos de la compañía, legales, reglamentarios y de calidad se debe contratar una empresa certificadora que se encuentre autorizada a emitir certificaciones para su sistema de gestión de calidad.

## REFERENCIAS

1. Banco Central del Ecuador. (30 de septiembre de 2015). *En el segundo trimestre de 2015, el PIB de Ecuador mostró un crecimiento inter-anual de 1,0%*. Recuperado el 30 de 05 de 2016, de <http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/836-en-el-segundo-trimestre-de-2015-el-pib-de-ecuador-mostr%C3%B3-un-crecimiento-inter-anual-de-10>
2. Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT. (1993). *Sistemas ISO 9000 de gestión de la calidad*. Ginebra: Organización Internacional de Normalización.
3. Ciencia y Técnica Administrativa. (2001). *Diagrama de causa y efecto*. Obtenido de [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas\\_calidad/causaefecto.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/herramientas_calidad/causaefecto.htm)
4. Corporación Tauro. (2016).
5. David, F. (2008). *Conceptos de administración estratégica* (11va ed.). México, México D.F., México: Pearson Educación.
6. David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Education.
7. Evans, J. R. (2000). *Administración y control de la calidad*. México: Thomson Editores.
8. Gómez Martínez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. España: AENOR.
9. ISO. (2015). *ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>
10. Juran, J. M. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. España: McGraw Hill.
11. Kenningar Soluciones Estratégicas. (20 de diciembre de 2016). *Cambios en la semántica de la norma ISO 9001:20015*. Obtenido de <http://www.kenningar.es/cambios-en-la-norma-iso-9001-2015/>
12. LCSR. (13 de julio de 1997). *Fiel Web*. Obtenido de [www.fielweb.com/Index.aspx#norma/34](http://www.fielweb.com/Index.aspx#norma/34)

13. Ley de Compañías. (05 de noviembre de 1999). [www.fielweb.com/Index.aspx#norma/115](http://www.fielweb.com/Index.aspx#norma/115). Obtenido de Fiel Web: [www.fielweb.com/Index.aspx#norma/115](http://www.fielweb.com/Index.aspx#norma/115)
  
14. López Lemos, P. (2016). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal.
  
15. Ministerio del Trabajo. (2007). *Valores / Misión / Visión*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/valores-mision-vision/>
  
16. Moncayo Castillo, F. (23 de agosto de 2014). Análisis PEST. *Diario Hoy*, pág. 1. Obtenido de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/analisis-pest-390402.html>
  
17. Normas 9000. (2011). *¿Qué es ISO 9001?* Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
  
18. Normas 9000. (2011). *Liderazgo y compromiso*. Obtenido de <http://www.normas9000.com/iso-9000-14.html>
  
19. Nuevas ISO 9001:2015. (13 de octubre de 2014). *ISO 9001 Principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>
  
20. Nuevas Normas ISO. (13 de Octubre de 2014). *ISO 9001 Principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>
  
21. Omachonu, V. K. (2014). *Principios de la Calidad Total*. México: Trillas.
  
22. Pérez, J. A. (2010). *Gestión por procesos* (5ta. ed.). Madrid, España: ESIC Editorial. Recuperado el 3 de marzo de 2014
  
23. Sistemas y Calidad Total. (24 de mayo de 2011). *Sistemas de gestión de la calidad historia y definición*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/tag/definicion-de-sistema-de-gestion-de-calidad/>
  
24. Summers, D. C. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson Education.
  
25. Torres Vega, I. (noviembre de 2017). *Libro "Como Implantar ISO 9001:2015 Paso a Paso"*. Obtenido de IVE Consultores: <https://www.iveconsultores.com/libro-iso-9001-2015.php>

# **ANEXOS**

**Anexo 1:**  
**Matriz de evaluación**

**Corporación Tauro Cía. Ltda.**  
**Control de Requisitos ISO 9001:2015**

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario
<b>Contexto de la organización</b>				
4,1	<b>Comprensión de la organización y su contexto</b>			
	Debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su estrategia	CP	Planificación Estratégica	La organización determina los objetivos estratégicos, operativos y tácticos tomando como insumo las propuestas departamentales y las historias narrativas de proyectos
	Debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre cuestiones internas y externas	C	Planificación Estratégica	Se determina las cuestiones internas y externas en un FODA, no se realiza revisión ni seguimiento
4,2	<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>			
	Debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC	NC		
	Debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	CP	Planificación Estratégica	Solo se determina los requisitos pertinentes a clientes
4	<b>Determinación del alcance del SGC</b>			
	Determinar los límites y aplicabilidad del SGC	CP	Gestión de la Calidad	Los límites de aplicabilidad no se encuentran delimitados
	Considerar el punto 4.1	CP	Gestión de la Calidad	Se encuentra determinado las cuestiones internas y externas
	Requisitos de las partes interesadas pertinentes 4.2	CP	Gestión de la Calidad	Los requisitos de clientes se encuentran determinados
	Productos y servicios de la organización	CP	Gestión de la Calidad	Todos los servicios se tomaran en cuenta para la determinación del SGC
	Debe aplicar todos los requisitos de esta norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su SGC	CP	Gestión de la Calidad	
	El alcance del SGC de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.	CP	Gestión de la Calidad	El alcance del SGC se encuentra como información documentada

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario	
	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC	CP			
<b>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>					
4.4	4.4.1	Debe establecer; implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC. Incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	CP	Gestión de la Calidad	El mapa de procesos actual de la compañía fue elaborado con intención de certificarse con la norma ISO 9001:2008
		Debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	CP	Gestión de la Calidad	La organización determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad
		Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos:	CP	Gestión de la Calidad	Se puede determinar las entradas y salidas de estos procesos
		Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	CP	Gestión de la Calidad	Se determina la secuencia y la interacción entre los procesos
		Determinar los riesgos de conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente	CP	Planificación de Proyectos	No se determinan los riesgos de manera transversal
		Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;	C	Gestión de la Calidad	La organización cuenta con indicadores propios
		Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;	C	Gestión de la Calidad	La organización determina los recursos necesarios para cada proceso
		Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos	C	Gestión de la Calidad	Los procesos asignan responsabilidades y autoridades para sus procesos
		Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;	C	Gestión de la Calidad	Los procesos se evalúan para verificar si hay cambios o mejor que se puedan realizar
		Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	NC		
4.4.2	<b>En la medida en que sea necesario, la organización debe:</b>				
	Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;	C	Gestión de la Calidad	La organización mantiene los procesos documentados	
	Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	C	Gestión de la Calidad	La organización mantiene los procesos documentados	

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
<b>Liderazgo</b>					
<b>Liderazgo y compromiso</b>					
5	5.1	<b>Generalidades</b>			
		La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad:			
		Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	CP	Planificación Estratégica	La organización cuenta con política de calidad y los objetivos de calidad, sin embargo de acuerdo a la alta dirección estos se actualizarán para el diseño final del SGC.
		Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;	NC		
		5.1.1 Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	CP	Planificación Estratégica-Planificación Operativa	Mediante el producto de Planificación Operativa, solo se asegura la gestión de riesgos laborales y propios del servicio
		Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	C	Planificación Estratégica-Planificación Operativa	Mediante el producto de Planificación Operativa, se asegura de que los recursos necesarios estén disponibles
		Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC.	NC		
		Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos: Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.	NC		
		Promoviendo la mejora, apoyando otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	CP	Planificación Estratégica	Se está planificando actividades de mejora posterior al diseño final del SGC
	5.1.2	<b>Enfoque al cliente</b>			
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	C	Planificación Estratégica	Se determinan y se cumplen todos los requisitos del cliente de acuerdo a los TDR		

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario
	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	C	Planificación de Proyectos	Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que puede afectar a los servicios prestados y laborales.
	Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	C	Gestión Comercial - TDR	Cada servicio prestado tiene que cumplir el TDR de un contrato
<b>Política</b>				
5.2	<b>Establecimiento de la política de la calidad</b>			
	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:	CP	Planificación Estratégica	La política de Calidad está establecida, pero será actualizada para el diseño del SGC
	Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	CP	Planificación Estratégica	La política de Calidad está establecida, pero será actualizada para el diseño del SGC
	Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.	NC		
	Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	CP	Planificación Estratégica	Incluye un compromiso de los requisito aplicables
	Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	NC		
	<b>Comunicación de la política de la calidad</b>			
	La política de la calidad debe:			
	a) estar disponible y mantenerse como información documentada.	NC		
	b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.	NC		
c) estar disponible para las partes Interesadas pertinentes, según corresponda.	NC			
5.3	<b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>			
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes para:			
	a)asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	NC		
	b)asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas:	CP	Ejecución de Proyecto	La organización se asegura de los productos y salidas previstas de sus procesos a través de los reportes de avance de obra
c) informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase .10.1)	NC			

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario	
	d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	NC			
	e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	NC			
<b>Planificación</b>					
<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>					
6	6,1	Debe considerar las cuestiones referidas en el punto 4.1 y los requisitos referidos del apartado 4.2. y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos	CP	Planificación de Proyectos	La organización no tiene una herramienta o proceso para el manejo de riesgos en general, solo se tiene analizado los riesgos de la operatividad de los servicios que prestan y los riesgos laborales
		Aumentar los efectos deseables	CP	Planificación Operativa	En el producto de Planificación Operativa se realiza el estudio de las oportunidades y riesgos con enfoque solo a las necesidades de los clientes, se lo realiza desde antes que empiece la participación en algún contrato sin embargo no se lo realiza de una manera integral.
		Prevenir reducir efectos no deseados:	CP	Planificación Operativa	
		Lograr la mejora.	CP	Planificación Operativa	
	6.1.2	La organización debe planificar Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades	CP	Planificación de Proyectos	La organización planifica las acciones a abordar en cuanto a riesgos y oportunidades pero no de una manera integral
		Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC, punto 4.4	NC		
		Evaluar la eficacia de estas acciones.	CP	Planificación Operativa	La organización evalúa la eficacia de las acciones correctivas solo si han sido evidenciadas en la auditoria previa la entrega de un proyecto.
<b>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>					
6,2	6.2.1	Debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC	NC		
		Los objetivos de la calidad deben:	NC		
		Ser coherentes con la política de la calidad	NC		
		Ser medibles	NC		
		Tener en cuenta los requisitos aplicables;	NC		
		Debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	NC		

Requisitos			Conformidad	Proceso	Comentario	
6	6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	NC			
		qué se va a hacer:	NC			
		qué recursos se requerirán	NC			
		quién será responsable	NC			
		cuándo se finalizará	NC			
		Cómo se evaluarán los resultados.	NC			
	6.3	<b>Planificación de los cambios</b>				
		Determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada punto 4.4.		NC		
		Debe considerar		NC		
		El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales		NC		
		La integridad del sistema de gestión de la calidad		NC		
		La disponibilidad de recursos		NC		
La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades,		NC				
<b>Apoyo</b>						
7	7.1	<b>Recursos</b>				
		7.1.1	<b>Generalidades</b>			
			Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC		C	Gestión de Recursos
	Debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		C	Gestión de Recursos	La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos	
	Debe considerar qué se necesita obtener de los proveedores externos,		C	Gestión de Recursos	La organización conserva una matriz de proveedores de servicios	
	7.1.2	<b>Personas</b>				
Debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.		CP	Gestión de RRHH	Se determina que personas serán necesarias para el SGC sin embargo en el organigrama se detalla cargos que podrían ser reestructurados.		

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
	7.1.3	<b>Infraestructura</b>			
		Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			
		Edificios y servicios asociados	C	Planificación de proyectos	La organización no necesita como tal una infraestructura para prestar sus servicios sin embargo para temas administrativos tiene su Oficina en Quito y almacén de bodegaje para guardar maquinaria
		Equipos incluyendo Software y Hardware	C	Gestión de Tecnología e Infraestructura	Se mantiene los equipos con software y hardware actualizados
		Recursos de transporte	C	Planificación de proyectos	Los recursos de transporte son analizados desde la fase previa a la postulación de una oferta / prestación del servicio
		Tecnologías de la información y comunicación	C	Gestión de Tecnología e Infraestructura	Mantiene tecnologías de información y comunicación.
	7.1.4	<b>Ambiente para la operación de los procesos</b>			
		Debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	C	Planificación de proyectos	Se mantiene un ambiente para la operación de procesos
	7.1.5	<b>Recursos de seguimiento y medición</b>			
		<b>Generalidades</b>			
		Debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos			
		Debe asegurarse de que los recursos proporcionados	C	Planificación de proyectos	La organización se asegura de que recursos se debe proporcionar para cada servicio
		Debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	C	Planificación de proyectos	La información se conserva documentada como evidencia

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
7.1		<b>Trazabilidad de las mediciones</b>			
		Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:			
		Calibrarse, verificarse o ambas, a intervalos especificados. O antes de su utilización contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación	C	Planificación de proyectos	Los instrumentos son calibrados y verificados antes de cada proyecto
		Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	C	Planificación de proyectos	La información de la calibración se mantiene documentada
		Debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	C	Planificación de proyectos	Se determina con los resultados de las mediciones si se ha visto afectado el equipo de medición
	7.1.6	<b>Conocimientos de la organización</b>			
		Debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	C	Gestión de RRHH	Los conocimientos pertinentes a la operación de los procesos se encuentran determinados
		Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	C	Gestión de RRHH	Los conocimientos se mantienen documentados.
		Debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	C	Gestión de RRHH	Se considera los conocimientos actuales, y existen planes para definir la determinación de conocimientos adicionales.
	7.2	<b>Competencia</b>			
		Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC	C	Gestión de RRHH	Se determina y evalúa la competencia de las personas que trabajan en la organización.
		Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	C	Gestión de RRHH	Se asegura de que las personas sean competentes en el proceso de selección del personal.
		Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas	C	Gestión de RRHH	En el caso de necesitar adquirir competencias extras existen programas de capacitación.
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		C	Gestión de RRHH	La información de los procesos de selección de personal se encuentra documentado.	

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario
7.3	<b>Toma de conciencia</b>			
	Debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:			
	La política de la calidad	CP	Gestión de la Calidad	La política de calidad actual no cumple con todos los requisitos que se establece
	Los objetivos de la calidad pertinentes	NC		
	Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño.	NC		
	Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC	NC		
7.4	<b>Comunicación</b>			
	Debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyan qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar, quién comunica.	CP	Gestión de la Calidad	La organización determina las cuestiones internas y externas mediante un FODA, no se determina todavía el cómo comunicar.
7.5	<b>Información documentada</b>			
	<b>Generalidades</b>			
	El SGC debe incluir			
	7.5.1 La información documentada requerida por esta Norma Internacional;	NC		La organización cuenta con un sistema documental para la versión 2008
	La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	C	Gestión de la Calidad	La organización ha determinado la información documentada para el diseño del SGC
	<b>Creación y actualización</b>			
	Al crear y actualizar la Información documentada, la organización debe asegurarse			
	7.5.2 La identificación y descripción (por ejemplo. título. fecha, autor o número de referencia);	C	Gestión de la Calidad	La organización mantiene la documentación con los controles de identificación y descripción.
	El formato (por ejemplo, Idioma, versión del software, gráficos] y los medios de soporte (por ejemplo. papel, electrónico);	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
	Revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
7.5.3 <b>Control de la Información documentada la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia</b>				
Debe controlar para asegurarse de que:				

Requisitos			Conformidad	Proceso	Comentario
		Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;	CP	Gestión de la Calidad	La información no está disponible para toda la organización
		Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso Inadecuado o pérdida de integridad),	C	Gestión de la Calidad	La información de la organización se encuentra protegida
		<b>Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</b>			
		Distribución, acceso, recuperación y uso:	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
		Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
		Control de cambios (por ejemplo. control de versión);	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
		La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar,	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
		Debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene un formato preestablecido
<b>Operación</b>					
8	8,1	<b>Planificación y control operacional</b>			
		Debe planificar. implementar y controlar los procesos punto 4.4, necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. y para implementar las acciones determinadas en el Capítulo 6, mediante:			
		Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	CP	Gestión Comercial	Se determinan los requisitos para los servicios que se estén cotizando.
		El establecimiento de criterios para los procesos, la aceptación de los productos y servicios.	CP	Planificación de proyectos	No se establecen los criterios para todos los procesos.
		Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	CP	Gestión Comercial	Se determinan los requisitos para los servicios que se estén cotizando.
		La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.	CP	Planificación de proyectos	Los procesos tienen controles pero no una matriz general de identificación de riesgos.

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario	
8,2	Determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	CP	Planificación de proyectos	La información de los procesos se encuentra documentada	
	Debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario,	CP	Planificación de proyectos	Se lleva un control de los cambios no previstos en los TDR de cada contrato.	
	Debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados punto 8.4	C	Planificación de proyectos	Todo proceso que este contratado externamente es controlado por el punto 8.4	
	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>				
	8.2.1	<b>Comunicación con el cliente</b>			
		Debe incluir			
		Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.	C	Gestión de Comercial - Planificación de proyectos	La organización recibe en el caso del sector público los términos de referencia del contrato donde se detalla el alcance del servicio a prestar.
		Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.	C	Planificación de proyectos	Todo cambio o consulta se trata en el proceso de Planificación de proyectos
		Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	C	Planificación de proyectos	Al final de cada servicio prestado se realiza una auditoria/ evaluación del mismo
		Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	C	Planificación de proyectos	Se establecen los requisitos en casos de contingencias.
8.2.2	<b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>				
	Determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:  Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable, aquellos considerados necesarios por la organización.	C	Planificación de proyectos	La organización se asegura que cumplir con las exigencias legales y reglamentarias pertinentes al servicio que se vaya a prestar.	

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
		<b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>			
		La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:			
		a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;	C	Gestión Comercial	Al momento de recibir la propuesta del cliente se verifican los requisitos especificados para la fase de Planificación de proyectos
		b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado previsto, cuando sea conocido los requisitos especificados por la organización;	C	Planificación de proyectos	Se evalúan asimismo los requisitos que pueden ser necesarios ya que en este punto se conoce que tipo de servicio el cliente va a necesitar.
		c) los requisitos especificados por la organización	C	Planificación de proyectos	Se revisa los requisitos especificados.
		d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;	C	Planificación de proyectos	Todo lo relacionado a requisitos legales y reglamentarios a la prestación de servicios son revisados a detalle.
		e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	C	Planificación de proyectos	Todo lo relacionado al contrato también se detalla en los términos de referencia del contrato.
		La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	C	Planificación de proyectos	Los requisitos del contrato se detallan en los TDR
		La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	C	Planificación de proyectos	Se confirman los requisitos en los TDR
		La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:			
		a) sobre los resultados de la revisión;	C	Planificación de proyectos	La organización conserva los resultados de la revisión.
		b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	C	Planificación de proyectos	La organización conserva documentación en el caso de requisitos nuevos del cliente
	8.2.3				

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
8,3	8.2.4	<b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>			
		La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	C	Planificación de proyectos	Existe la matriz de cambios en la información documentada donde en el caso de algún cambio se lo detallara en la mencionada matriz.
		<b>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>			
	8.3.1	<b>Generalidades</b>			
		La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	NA		
	8.3.2	<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>			
		Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:			
		a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	NA		
		b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	NA		
		c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	NA		
		d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	NA		
		e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios	NA		
		f) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo:	NA		
		g) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes	NA		
		h) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo	NA		
	8.3.3	<b>Entradas para el diseño y desarrollo</b>			
		La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:			
		a) los requisitos funcionales y de desempeño;	NA		
		b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	NA		
		e) los requisitos legales y reglamentarios;	NA		
	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	NA			

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario	
		e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios,	NA			
		Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades	NA			
		Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.	NA			
		Información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	NA			
	8.3.4	<b>Controles del diseño y desarrollo</b>				
		La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:				
		a) se definen los resultados a lograr;	NA			
		b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;	NA			
		e) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	NA			
		d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	NA			
		e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, () las actividades de verificación y validación;	NA			
		f) se conserva la información documentada de estas actividades.	NA			
	8.3.5	<b>Salidas del diseño y desarrollo</b>				
		La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	NA			
		Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios Incluyen hacen referencia él los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, ya los criterios de aceptación.	NA			
		Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	NA			
		La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	NA			
	8.3.6	<b>Cambios del diseño y desarrollo</b>				
		La organización debe conservar la información documentada sobre:				
		Los cambios del diseño y desarrollo:	NA			
		Los resultados de las revisiones;	NA			
		La autorización de los cambios;	NA			

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
		Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos	NA		
		<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>			
		<b>Generalidades</b>			
	8.4.1	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos especificados.	C	Gestión Comercial	La organización se asegura de los servicios que serán suministrados externamente
		<b>Tipo y alcance del control</b>			
		Debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.	C	Gestión Comercial	La organización se asegura de los procesos externos de sus proveedores no afecten la capacidad de la organización.
	8.4.2	Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;	C	Gestión Comercial	Los procesos suministrados externamente son calificados en la matriz de proveedores propia de la organización
		Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;	C	Gestión Comercial	Se definen los controles pertinentes en la matriz de proveedores
		Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servidos suministrados externamente cumplen los requisitos	C	Gestión Comercial	Se verifican las actividades necesarias en la matriz de proveedores
		<b>Información para los proveedores externos</b>			
		La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.			
		La información documentada se proporcionara al proveedor externo dependiendo el caso:	C	Gestión Comercial	Se proporciona a los proveedores externos información documentada del servicio a prestar
	8.4.3	a) los procesos, productos y servicios a proporcionar	C	Gestión Comercial	Se proporciona información relativa a procesos, productos y servicios.
		b) los requisitos para la aprobación o liberación de productos y servicios:	C	Gestión Comercial	Se mantiene información documentada
		c) los requisitos para la competencia del personal, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;	C	Gestión Comercial	Se mantiene información documentada
		d) las interacciones del proveedor externo con la organización;	C	Gestión Comercial	Se mantiene información documentada

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
8,5		e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;	C	Gestión Comercial	Se mantiene información documentada
		d) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	C	Gestión Comercial	Se mantiene información documentada
	<b>Producción y provisión del servicio</b>				
	<b>Control de la producción y de la provisión del servicio</b>				
	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				
	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:				
	8.5.1	a)La disponibilidad de información documentada que defina:	C	Ejecución de Proyecto	Una vez contratado el servicio se realiza seguimiento en cada una de las etapas dependiente el tipo de servicio que se realiza
		b)La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;	C	Ejecución de Proyecto	Se mantiene condiciones controladas de la disponibilidad y el uso de recursos.
		c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios;	C	Ejecución de Proyecto	Se implementan actividades de seguimiento en las etapas de prestación del servicio.
		d)el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	C	Ejecución de Proyecto	Se controla la infraestructura propuesta en el APU entregado al inicio del contrato previo adjudicación del contrato
	e) la designación de personas competentes. incluyendo cualquier calificación requerida;	C	Ejecución de Proyecto	Se designa personas competentes	
	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores:	C	Ejecución de Proyecto	Se valida los resultados periódicamente durante la prestación del servicio	
	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	C	Ejecución de Proyecto	Se ha implementado acciones para prevenir errores humanos en la prestación de los servicios	
	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	C	Ejecución de Proyecto	Se mantiene un cronograma con las fechas a cumplir	

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario	
	8.5.2	<b>Identificación y trazabilidad</b>				
		La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	C	Ejecución de Proyecto	La organización realiza seguimiento de los TDR	
		La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición él través de la producción y prestación del servicio.	C	Ejecución de Proyecto		
			La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad	C	Ejecución de Proyecto	Se mantiene información documentada necesaria para permitir la trazabilidad
	8.5.3	<b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>				
		La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización esté siendo utilizado por la misma	C	Ejecución de Proyecto	La organización realiza un control físico de las propiedades de terceros	
		La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	C	Ejecución de Proyecto	La organización después del inventario de las propiedades de terceros procede a salvaguardar la misma	
			Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	C	Ejecución de Proyecto	En el caso de pérdida o deterioro se mantiene información documental de lo ocurrido
	8.5.4	<b>Preservación</b>				
		La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	C	Ejecución de Proyecto	Se mantiene información documentada	
	8.5.5	<b>Actividades posteriores a la entrega</b>				
		La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				
		Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:				
		a) los requisitos legales y reglamentarios;	C	Gestión Post-Venta	Se define en el contrato los requisitos legales y reglamentarios a cumplir	
			b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;	CP	Gestión Post-Venta	Se determinan las consecuencias potenciales no deseadas, excepto los riesgos transversales

Requisitos		Conformidad	Proceso	Comentario
	c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;	C	Gestión Post-Venta	
	d) los requisitos del cliente;	C	Gestión Post-Venta	
	e) la retroalimentación del cliente.	C	Gestión Post-Venta	
	<b>Control de los cambios</b>			
8.5.6	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	C	Ejecución de Proyecto	La organización revisa y controla los cambios en la prestación del servicio
	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión	C	Ejecución de Proyecto	La organización mantiene información documentada
	<b>Liberación de los productos y servicios</b>			
	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas. Para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	C	Ejecución de Proyecto	
	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	C	Ejecución de Proyecto	Los servicios se liberan una vez que haya concluido la prestación del servicio
8.6	La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:	C	Ejecución de Proyecto	La organización mantiene información documentada.
	a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;	C	Ejecución de Proyecto	La organización mantiene información documentada.
	b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	C	Ejecución de Proyecto	La organización mantiene información documentada.
	<b>Control de las salidas no conformes</b>			
8.7	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	C	Gestión de Calidad	Las salidas no conformes se las puede verificar en el proceso de Gestión de la Calidad.
8.7.1	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios	C	Gestión de Calidad	Se establece el servicio no conforme.

Requisitos				Conformidad	Proceso	Comentario
		no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante t después de la provisión de los servicios.				
		La organización deberá realizar acciones correctivas adecuadas a la raíz del problema y el impacto en el servicio que se ofrece	C	Gestión de Calidad	Acciones Correctivas.	
		Se debe verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	C	Gestión de Calidad	Se verifica la no conformidad.	
	8.7.2	La organización debe conservar la información documentada que describa la no conformidad.	C	Gestión de Calidad	La organización mantiene información documentada.	
<b>Evaluación del desempeño</b>						
		<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				
		<b>Generalidades</b>				
		La organización debe determinar:				
		qué necesita seguimiento y medición;	CP	Planificación Estratégica	Se determina los procesos que necesitan seguimiento, no se toman en cuenta todos los riesgos como se menciona en requisitos previos	
		los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;	CP	Gestión de Calidad	La organización cuenta con métodos propios de seguimiento, medición y análisis necesarios.	
		cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;	CP	Gestión de Calidad	Se determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y medición	
		cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición,	CP	Gestión de Calidad	Los resultados se analizan conforme la prestación del servicio	
		La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	CP	Gestión de Calidad	La organización evalúa su sistema de calidad	
		La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	CP	Gestión de Calidad	Se conserva información documentada.	
		<b>Satisfacción del cliente</b>				
	9.1.2	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	C	Gestión Post-Venta	La organización realiza el seguimiento de los requerimiento de los clientes	

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
9.1.3		La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	C	Gestión Post-Venta	Se determina los métodos que la organización usa para obtener y realizar el seguimiento
		<b>Análisis y evaluación</b>			
		La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	CP	Planificación Estratégica	Se evalúan los requisitos correspondientes a los clientes
		Los resultados deben evaluar:			
		La conformidad de los productos y servicios	C	Planificación Estratégica	Se evalúa la conformidad de los servicios con lo requerido previamente por los clientes y con los indicadores establecidos por la organización.
		El grado de satisfacción del el cliente	C	Gestión Post-Venta	Se mide el grado de satisfacción de los clientes, mediante una reunión y posterior acta.
		El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	CP	Planificación Estratégica	Solo existe un sistema de calidad.
		Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz	C	Gestión Post-Venta	Se verifica que lo planeado desde el proceso de Gestión Comercial se cumpla hasta el proceso de Gestión Post-Venta.
		La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	CP	Planificación de Proyectos	No se abordan los riesgos de manera transversal.
		El desempeño de los proveedores externos	C	Gestión Comercial	El desempeño de los proveedores se mide con la matriz de calificación de proveedores.
	Los resultados deben evaluar: la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad	CP	Planificación Estratégica	Los resultados no evalúan mejoras al sistema	
9.2	<b>Auditoría Interna</b>				
	9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:	CP	Gestión de Calidad	La organización lleva auditorías programadas
		Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.	C	Gestión de Calidad	La auditoría es conforme los requisitos propios de la misma y los reglamentarios
	Los requisitos de esta Norma Internacional.	CP	Gestión de Calidad	Al ser una nueva versión no se cumplen todos los requisitos	

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
		b) se ha implementado y mantiene eficazmente.	CP	Gestión de Calidad	No se ha implementado en su totalidad una auditoría transversal
		La organización debe:			
	9.2.2	a) Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.	CP	Gestión de Calidad	Se mantiene un registro de las auditorías realizadas.
		b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	CP	Gestión de Calidad	Se definen los criterios para las auditorías dependiendo el tipo de servicio que se presta.
		c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría	CP	Gestión de RRHH	Se seleccionan personas imparciales para las auditorías
		d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	CP	Gestión de Calidad	Los resultados de las auditorías se comunican a la alta dirección.
		e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada	CP	Gestión de Calidad	Se toman acciones correctivas en el caso de que se levante un servicio no conforme.
		f) Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	CP	Gestión de Calidad	Se conserva información documentada.
		<b>Revisión Por la dirección</b>			
		<b>Generalidades</b>			
	9.3.1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización	C	Planificación Estratégica	La alta dirección revisa su actual sistema de calidad
9,3		<b>Entradas de la revisión por la dirección</b>			
	9.3.2	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	C	Gestión de la Calidad	Se realizó una auditoría después del mantenimiento de buques de FLOPEC en marzo 2017
		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	C	Gestión de la Calidad	Se toman en cuenta las cuestiones internas y externas.

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario
		c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. incluidas las tendencias relativas a:	CP	Gestión de la Calidad	Al no manejar un sistema de gestión de calidad no se puede evaluar la eficacia del mismo de manera integral, se mantiene un checklist de cumplimiento.
		1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	CP	Gestión de la Calidad	Se determina información sobre la satisfacción de clientes, las partes interesadas se identifican pero no se encuentran documentadas.
		2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	CP	Gestión de la Calidad	Objetivos de calidad se actualizarán conforme a la nueva política de calidad, se mantiene la cantidad de revisiones planeadas por la alta dirección.
		3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	C	Gestión de la Calidad	Se mantiene información del desempeño de los procesos funcionales.
		4) las no conformidades y acciones correctivas	C	Gestión de la Calidad	Las acciones correctivas son documentadas
		5) los resultados de seguimiento y medición	C	Gestión de la Calidad	Se evidencian los resultados de seguimiento y medición.
		6) los resultados de las auditorías	C	Gestión de la Calidad	Se evidencian los resultados de las auditorías.
		7) el desempeño de los proveedores externos	C	Gestión de la Calidad	Como es mencionado anteriormente el desempeño de los proveedores externos se documenta de acuerdo a la matriz de calificación.
		<b>Salidas de la revisión por la dirección</b>			
		Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:			
	9.3.3	a) las oportunidades de mejora	C	Planificación Estratégica	Se tiene en cuenta las oportunidades de mejora.
		b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad	CP	Planificación Estratégica	Genera un acta de revisión

Requisitos				Conformidad	Proceso	Comentario
		c) las necesidades de recursos		C	Planificación Estratégica	Las necesidades de recursos son tomadas desde antes de la participación en licitaciones o contrataciones.
		La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		C	Gestión de la Calidad	Se conserva información documentada.
<b>Mejora</b>						
		<b>Generalidades</b>				
		La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:				
	10,1	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		C	Gestión de Calidad	La organización considera las necesidades y expectativas futuras.
		b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		CP	Gestión de Calidad	Se realiza acciones para corregir servicios no conformes
		c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad		CP	Gestión de Calidad	Al no tener un Sistema de Gestión de Calidad integral no han existido oportunidades de mejora.
		<b>No conformidad y acción correctiva</b>				
		Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:				
		a) reaccionar ante la no conformidad y, en su caso		CP	Gestión de Calidad	En el caso de una no conformidad se toman acciones
		1) tomar acciones para controlarla y corregirla.		CP	Gestión de Calidad	
	10,2	2) hacer frente a las consecuencias.		CP	Gestión de Calidad	Se determinan las consecuencias
	10.2.1	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:		CP	Gestión de Calidad	Se evalúa las acciones que conllevaron un servicio no conforme
		1) la revisión y el análisis de la no conformidad.		CP	Gestión de Calidad	Se revisa y analiza la causa de la no conformidad
		2) la determinación de las causas de la no conformidad.		CP	Gestión de Calidad	Se revisa y analiza la causa de la no conformidad

		Requisitos	Conformidad	Proceso	Comentario	
		3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.	CP	Gestión de Calidad		
		e) implementar cualquier acción necesaria.	CP	Gestión de Calidad	Se implementa las acciones necesarias para tratar el servicio no conforme	
		d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	CP	Gestión de Calidad	Se revisa la eficacia de la acción que se tomó.	
		e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.	CP	Planificación de Proyectos	No se mantiene un análisis transversal de riesgos	
		f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	CP	Gestión de Calidad	No han existido cambios al sistema de calidad de la organización	
		Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	CP	Gestión de Calidad	Las acciones que se toman son apropiadas al servicio que se presta	
	10.2.2	La organización debe conservar información documentada como evidencia de:				
		a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.	C	Gestión de Calidad	Se documenta la información	
		b) los resultados de cualquier acción correctiva.	C	Gestión de Calidad	Se documenta la información	
	10,3	<b>Mejora continua</b>				
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		NC				
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.		NC				

**Anexo 2:**  
**Matriz de cumplimiento**

	Requisitos	Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario
	<b>Contexto de la organización</b>			
	4,1	Comprensión de la organización y su contexto	Gestión Estratégica	La organización identifica de forma secuencial las partes interesadas, así como las cuestiones internas y externas relacionadas con las mismas.
	4,2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Gestión Estratégica	R-04-01 Necesidades y Expectativas partes interesadas/ P-04-01 Contexto de la organización Se identifica quienes forman las partes interesadas con sus necesidades, se establece los requisitos de satisfacción.
	4,3	Determinación del alcance del SGC	Gestión de la Calidad	P-04-01 Contexto de la organización Como uno de los requisitos primordiales, una vez declarado el alcance la organización realizará el análisis de las partes interesadas junto con la necesidades y expectativas
4	4,4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Gestión de la Calidad	P-04-01 Análisis Contexto de la organización Se ha actualizado el mapa de procesos y se grafica la interacción de los procesos
			Gestión de la Calidad	R-09-01 Indicadores de Gestión Se incluye un listado de indicadores de gestión
			Gestión de la Calidad	P-07-01 Provisión e Infraestructura / R-07-01 Mantenimiento Equipo / R-24/ F-25 Se ha preparado un formato de la descripción de puestos de trabajo y la infraestructura necesaria para la prestación del servicio
			Gestión de la Calidad	P-07-02 Capacitación y Competencia / R-07-02 Descriptivo de Funciones/ R-07-03 Ficha de evaluación/ R-07-04 Plan de Capacitación / R-07-05 Evaluación Capacitación Externa / R-07-06 Informe Evaluación Capacitación Interna Se describe en los puestos de trabajo las tareas asignadas a cada puesto
			Gestión de la Calidad	R-06-01 Identificación de Riesgos y Oportunidades / R-06-02 Acta Reunión Riesgos y Oportunidades/ R-06-03 Tratamiento Riesgos y Oportunidades Se realiza un análisis de riesgos, análisis de oportunidades y el tratamientos de dichos riesgos y oportunidades en base al contexto de Corporación Tauro y sus partes interesadas
			Gestión de la Calidad	P-07-04 Información Documentada Se mantendrá un control de cambios de versiones
	<b>Liderazgo</b>			
5	5,1	Liderazgo y compromiso	Gestión Estratégica	La alta dirección demuestra responsabilidad y lidera el sistema de gestión de calidad asumiendo, promoviendo y asegurándose del cumplimiento de los requisitos de la presente norma y la continuidad de la misma

Requisitos		Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario	
5,2	<b>Política</b>	Gestión de la Calidad	R-05-01 Política de Calidad / R-07-07 Plan de Comunicación	Se ha establecido la política de calidad, la misma que estará disponible para las partes interesadas y sé que se mantendrá como información documentada, la organización se asegurará de que la política de calidad sea entendida por todo el personal	
	<b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>	Gestión de Talento Humano	R-05-02 Organigrama Funcional/ R-07-02 Descriptivo de Funciones/ R-07-03 Ficha de Evaluación	Se realizó una descripción de puestos de trabajo los cuales se entregara a las personas que desempeñaran dichos puestos , se asegura de que dichos puestos sean comprendidos	
<b>Planificación</b>					
6	6,1	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	Planificación de Proyectos	P-06-01 Planificación SGC	Como fuente principal para el análisis de riesgos y oportunidades y como lo mencionado en el requisito 4.1 y 4.2 será el análisis FODA
			Planificación Operativa	R-06-01 Identificación de Riesgos y Oportunidades	Para la identificación de estos riesgos se utilizara el criterio de probabilidad-consecuencia, donde se evaluara en la escala de Alto, Medio, Bajo.
			Planificación Operativa	R-06-02 Acta Reunión Riesgos y Oportunidades	Para la identificación de las oportunidades se ha optado por el criterio de viabilidad- rentabilidad que de igual manera se calificara en la escala de Alto, Medio, Bajo
			Planificación Operativa	R-06-03 Tratamiento Riesgos y Oportunidades	Para el tratamiento de los mencionados riesgos y oportunidades se ha optado que la alta gerencia analice en las escalas mencionadas y se documente por medio de un acta
	6,2	<b>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>	Gestión de la Calidad	R 06-04 Monitoreo de Objetivos	Como se mencionó en el punto 4, con el despliegue de objetivos, se definirá por proceso y la persona que será la encargada del monitoreo y seguimiento
6,3	<b>Planificación de los cambios</b>	Gestión de la Calidad	R-08-03 Control de cambios	Lo referente a la planificación de cambios, cuando la norma lo requiera se deberá realizar un estudio y documentar la planificación del cambio que se tenga pensado realizar	
<b>7 Apoyo</b>					
7,1	<b>Recursos</b>				

		Requisitos	Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario
	7.1.1	<b>Generalidades</b>	Gestión de Recursos		La organización conserva una matriz de proveedores de servicios
	7.1.2	<b>Personas</b>	Gestión de Talento Humano	F- 23 Listado Personal	Se determina el personal necesario para la ejecución de los servicios
	7.1.3	<b>Infraestructura</b>	Gestión de Tecnología e Infraestructura	P-07-01 Provisión e Infraestructura /R-07-01 Mantenimiento Equipo / F-24 / F-25	La organización no necesita como tal una infraestructura para prestar sus servicios sin embargo para temas administrativos tiene su Oficina en Quito y almacén de bodegaje para guardar maquinaria
	7.1.4	<b>Ambiente para la operación de los procesos</b>	Gestión de Tecnología e Infraestructura	R-13 Reglamento de SSO/ Documentación legal exigida por la ley	La organización se asegura de proveer un ambiente de seguridad para los trabajadores
	7.1.5	<b>Recursos de seguimiento y medición</b>			
		<b>Generalidades</b>	Gestión de Tecnología e Infraestructura	R-07-01 Mantenimiento Equipo / F-24 / F-25	La organización demuestra que los equipos son adecuados y se lleva un mantenimiento de los mismos
		<b>Trazabilidad de las mediciones</b>	Gestión de Tecnología e Infraestructura	R-08-02 Control procesos servicios subcontratados.	La calibración de los equipos se lo hace en base a los intervalos que requiere el fabricante y lo exigido en mediciones en este caso lo hace el organismo competente que es el INEN
	7.1.6	<b>Conocimientos de la organización</b>	Gestión de Talento Humano		Se demuestra cómo se transmiten los conocimientos y la capacitación en la organización
	7.2	<b>Competencia</b>	Gestión de Talento Humano	P-07-02 Capacitación y Competencia	Se ha adecuado un procedimiento en el cual se hará referencia al cumplimiento de este requisito de la norma
			Gestión de Talento Humano	R-07-02 Descriptivo de Funciones/ R-07-03 Ficha de Evaluación	Los mencionados registros hacen referencia a evidenciar la competencia necesaria para los puestos referidos en el registro
Gestión de Talento Humano			R-07-04 Plan de Capacitación / R-07-05 Evaluación Capacitación Interna / R-07-06 Informe Evaluación Capacitación Externa	Se han incluido los siguientes registros para evidenciar de una mejor manera las acciones tomadas para la capacitación de los trabajadores	
7.3	<b>Toma de conciencia</b>	Gestión de la Calidad	P-07-03 Comunicación	Para que este requisito sea conforme se ha establecido un procedimiento en cual se desarrolla la problemática de la toma de conciencia y la comunicación	

Requisitos		Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario	
7,4	<b>Comunicación</b>		Gestión de la Calidad	P-07-03 Comunicación / R-07-07 Plan de Comunicación	Para el cumplimiento de este requisito se puede establecer un plan de comunicación en el que se describirán los asuntos externos e internos que dará un seguimiento al desarrollo de los servicios que presta la organización.
	<b>Información documentada</b>				
	7.5.1	<b>Generalidades</b>	Gestión de la Calidad	P-07-04 Información Documentada	Se han desarrollado y adecuado ciertos procedimientos que la organización mantenía así como registros para mantener la información documentada
	7.5.2	<b>Creación y actualización</b>	Gestión de la Calidad	P-07-04 Información Documentada	Se han desarrollado ciertas referencias para la creación y actualización de información documentada
7.5.3	<b>Control de la Información documentada la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia</b>	Gestión de la Calidad	P-07-04 Información Documentada/ R-07-08 Control documentación Externa	Se difundirá el método para controlar la información documentada a la organización	
<b>Operación</b>					
8	8,1	<b>Planificación y control operacional</b>	Gestión Comercial / Planificación de Proyectos		La organización ofrece garantías de que se ha planificado, establecido e implantado los procesos necesarios para la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
	<b>Requisitos para los productos y servicios</b>				
	8,2	8.2.1	<b>Comunicación con el cliente</b>	Gestión de Comercial- Planificación de proyectos	F-01/ F-02/ F-03/ F-05/ F-06/ F-07
8,2	8.2.2	<b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	Planificación de proyectos	F-01/ F-02/ F-03/ F-05/ F-06/ F-07	La organización se asegura que cumplir con las exigencias legales y reglamentarias pertinentes al servicio que se vaya a prestar.

Requisitos		Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario	
	8.2.3	<b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	Gestión Comercial / Planificación de Proyectos	F-01/ F-02/ F-03/ F-05/ F-06/ F-07	Al momento de recibir la propuesta del cliente se verifican los requisitos especificados para la fase de Planificación de proyectos
	8.2.4	<b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	Planificación de proyectos	F-01/ F-02/ F-05	La organización conserva las diferentes ofertas que se han enviado a los clientes donde se refleja el responsable
8.3	<b>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>		NA		
	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>				
	8.4.1	<b>Generalidades</b>	Gestión Comercial	P-08-01 Servicios Proveedores Externos / R-08-01 Control Servicios Externos	De la matriz que corporación Tauro ha usado se ha adecuado un procedimiento, además de modificar, actualizar e implementar registros
8.4	8.4.2	<b>Tipo y alcance del control</b>	Gestión Comercial	P-08-01 Servicios Proveedores Externos / R-08-01 Control Servicios Externos	Se conoce los procesos que los proveedores externos usan mediante la propuesta de servicios, cuando existe subcontratación para algún servicio se establece un contrato donde se detalla los requisitos y el compromiso para cumplir al proveedor externo, a la vez se determinan los controles que se van a usar.
	8.4.3	<b>Información para los proveedores externos</b>	Gestión Comercial	P-08-01 Servicios Proveedores Externos / R-08-01 Control Servicios Externos	Se define previamente los requisitos que se exigen los proveedores previo al trabajo tomando en cuenta los servicios a contratar, la competencia y los controles que se pueden realizar
	<b>Producción y provisión del servicio</b>				
8.5	8.5.1	<b>Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	Ejecución de Proyecto	F-01 / F-05 / F-06/ F-07/ F-08	Se asegura que la prestación de los servicios se realiza bajo una planificación y control que: Mantiene documentación que incluye los servicios a prestar, el alcance del proyecto, las actividades de seguimiento de la prestación del servicio, el disponer de la maquinaria necesaria, la selección del personal adecuado, y determinando los controles que se deben llevar acabo para la liberación del servicio.

		Requisitos	Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario
	8.5.2	<b>Identificación y trazabilidad</b>	Ejecución de Proyecto	F-01 / F-05 / F-06/ F-07/ F-08	Se identifica todo el ciclo de prestación del servicio dependiendo el servicio que se preste, ya que para cada servicio existe un procedimiento como tal que cumple con el presupuesto y el servicio detallado
	8.5.3	<b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	Ejecución de Proyecto	F-01 / F-05 / F-06/ F-07/ F-08	En el caso de que se detecte algún caso que afecte, pierde o deteriore la propiedad de terceros se detallara en los mencionados registros
	8.5.4	<b>Preservación</b>	Ejecución de Proyecto	F-01 / F-05 / F-06/ F-07/ F-08	En cuanto a la preservación al ser una empresa de servicios, esta se asegura de que la información que transmite de manera interna así como a los clientes y en el caso de que existan proveedores externos se realiza con seguridad en la información que se custodia mediante la identificación de usuarios.
	8.5.5	<b>Actividades posteriores a la entrega</b>	Ejecución de Proyecto/ Gestión Post-Venta	F-08/ F-09/ R-09-02 Encuesta de Satisfacción	Se identifica y se cumple con los requisitos legales, las no conformidades, el Informe de cierre de la obra, todos los requisitos del cliente y el informe de satisfacción del cliente
	8.5.6	<b>Control de los cambios</b>	Gestión Post-Venta	F-01 / F-05 / F-06/ F-07/ F-08/ F-08-03 Control de Cambios	Se controla los cambios en todo el ciclo del servicio que se está prestando, esto quiere decir que todos aquellos cambios que puedan afectar la conformidad con los requisitos de la presente norma se deben registrar y analizar
	8,6	<b>Liberación de los productos y servicios</b>	Ejecución de Proyecto	Del F-01 al F-10	Se conserva información documentada acerca de todos los requisitos que se están cumpliendo para la entrega del servicio como tal
	8,7	<b>Control de las salidas no conformes</b>	Gestión de Calidad	P-10-01 No conformidades y Acciones Correctivas / R-10-01 No conformidades y Acciones Correctivas	Se identifican los servicios que se consideran como no conformes previo la entrega del servicio, cuando la no conformidad es detectada se realiza las actividades en el procedimiento que ha sido actualizado e implementado
<b>Evaluación del desempeño</b>					
<b>9</b>	9,1	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>			


Requisitos		Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario
	9.1.1	<b>Generalidades</b>	Gestión Estratégica/ Gestión de la calidad R-09-01 Matriz Indicadores de Gestión	Se tiene en cuenta lo que se pretende medir en la organización donde se refleja las actividades que se van a medir, la razón de la medición , la persona encargada, el indicador al que se hace referencia y la estrategia para alcanzar el objetivo propuesto
	9.1.2	<b>Satisfacción del cliente</b>	Gestión Post-Venta R-09-02 Encuesta de Satisfacción / R-09-03 Análisis Encuesta de Satisfacción / R-09-04 Informe de satisfacción del cliente / F-11	El método que la organización ha usado y se continuara usando es el método de las encuestas de satisfacción, en el informe de dichas encuestas se usa datos cuantitativos, informes de percepción del servicio prestado.
	9.1.3	<b>Análisis y evaluación</b>	Gestión Estratégica/ Gestión Post Venta / Gestión de proyectos R-09-07 Revisión por la dirección	Posterior a la recolección de la información, se realizara un análisis y evaluación de los resultados que se han obtenido, este requisito será conforme con la revisión por la dirección
9,2		<b>Auditoría Interna</b>	Gestión de Calidad P-09-01 Auditoría Interna / R-09-05 Programa de Auditoría / R-09-06 Informe Auditoría Interna	Se ha adecuado la frecuencia de las auditorías internas, el método y todos los aspectos que se deben tomar en cuenta
			Gestión de Calidad P-09-01 Auditoría Interna / R-09-05 Programa de Auditoría / R-09-06 Informe Auditoría Interna	Se elegirá un auditor que garantice la independencia y objetividad, este podrá ser interno como a la vez externo
			Gestión de Calidad P-09-01 Auditoría Interna / R-09-05 Programa de Auditoría / R-09-06 Informe Auditoría Interna	Se ha adecuado los informes para que contengan el alcance, el plan de la auditoria, y las políticas con las cuales se llevara a cabo dicha auditoria
			Gestión de Calidad P-09-01 Auditoría Interna / R-09-05 Programa de Auditoría / R-09-06 Informe Auditoría Interna	Todos los hallazgos que se hayan evidenciado se documentaran en el informe que el auditor entregará a la organización.
9,3	<b>Revisión Por la dirección</b>			
	9.3.1	<b>Generalidades</b>	Gestión Estratégica R-09-07 Revisión por la dirección	La revisión se la preparara mediante un informe donde se establecerá los puntos que se evidencia del punto 9.3.2 de la norma
	9.3.2	<b>Entradas de la revisión por la dirección</b>	Gestión Estratégica R-09-07 Revisión por la dirección	La revisión por la dirección se apoya en el registro R-09-07 donde se detallara todos los hallazgos que se identifican después de la auditoria interna
	9.3.3	<b>Salidas de la revisión por la dirección</b>	Gestión Estratégica/ Gestión de la Calidad R-09-07 Revisión por la dirección / R-08-03 Control de Cambios	Se hará referencia a las decisiones que se tomen en la revisión por la dirección, siendo estas las oportunidades de mejora,

Requisitos				Proceso	Documentación/ Procedimiento	Comentario
						cambios en el SGC, necesidades de recursos humanos así como aumento de maquinaria.
10	<b>Mejora</b>					
	10,1	<b>Generalidades</b>	Todos los procesos	R-08-03 Control de Cambios		Toda mejora que se evidencie en los procesos sirve para la conformidad de este requisito, antes de la implantación de alguna mejora se realizar el análisis de costo-beneficio
	10,2	<b>No conformidad y acción correctiva</b>	Gestión de Calidad	P-10- 01 No conformidades y Acciones Correctivas/ R-10-01 No conformidad y Acciones correctivas		Se ha establecido el procedimiento de no Conformidades y Acciones Correctivas junto con dos registros que ayudaran a detallar que hacer en el caso de que se detecte la no conformidad, la corrección de la misma, las causas, las acciones correctivas , verificación de la acción correctiva, y el cierre de la no conformidad.
10,3	<b>Mejora continua</b>	Gestión de Calidad			Para la conformidad de este requisito se demostrara con los resultados que se han obtenido en todos los procesos involucrados en el SGC, siendo estos resultados de que se han disminuido los riesgos, de las no conformidades resultas, los resultados que se generen después de la revisión por la dirección, los rediseños así como los objetivos que se logren	


# **Anexo 3:**

# **Caracterizaciones**




		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	GESTIÓN ESTRATÉGICA		
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO	4.1 , 4.2 , 5.1 , 9.1 , 9.3		
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable		Gerencia General, Gestión de la Calidad	
		4. Propósito		Definir las estrategias que se planteen en la organización y dar seguimiento para la consecución de las mismas.			
6. Entradas		5. Políticas		1. Para el análisis del contexto interno se puede facilitar usando las cuestiones de los entornos legales, tecnológicos, de mercado, sociales, económicos, nacionales o extranjeros. 2. Revisión Anual del Plan Estratégico. 3. Se debe aplicar en cada proyecto que realice la organización.			
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo		Registros		
.....	Entorno de la empresa, tendencias del mercado, cuestiones legales y reglamentarias	P-04-01 Contexto de la organización/ P-06-01 Planificación SGC	.....		R-09-01 Matriz Indicadores de Gestión/R-09-07 Revisión por la dirección/ R-08-03 Control de Cambios /R-04-01 Necesidades y Expectativas partes interesadas/ P-04-01 Contexto de la organización / R-06-01 Identificación de Riesgos y Oportunidades/R-06-02 Acta Reunión Riesgos y Oportunidades/R-06-03 Tratamiento Riesgos y Oportunidades/ F-01 Planes, Programas y Proyectos		
8. Salidas		7. Actividades					
Productos	Proceso posterior	1. Analizar el contexto de la organización.					
1. Plan Estratégico. 2. Reportes de Control 3. Revisión por la Dirección 4. Planes de mitigación de riesgos	Todos los Procesos	2. Analizar el contexto de sus partes interesadas.					
		2. Analizar el contexto de la gestión de riesgos					
		3. Formular la estrategia de acuerdo a los contextos analizados.					
		3. Revisar los elementos directores.					
		4. Realizar reuniones de seguimiento y control de gestión.					
		9. Recursos					
		Personal	Equipos	Instrumentos		Instalaciones	
		Gerente Administrador de Proyectos	Materiales y Equipos de Oficina	.....		Oficina Central	
		10. Controles				11. Indicadores	
		Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas				Evaluación del Plan estratégico, Cumplimiento de los objetivos planteados	

		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO	4.3 , 4.4 , 5.2 , 6.2 , 6.3 , 7.3 , 7.4 , 7.5 , 8.7 , 9.1 , 9.2 , 9.3 , 10.2 , 10.3		
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable		Gerencia General, Gestión de la Calidad	
		4. Propósito		Evaluar y facilitar la mejora continua en los procesos que se manejan en la organización			
6. Entradas		5. Políticas		Políticas para cumplimiento de la norma ISO 9001:2015			
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo		Registros		
Procesos Administrativo, funcionales e interfuncionales	Indicadores de la organización, los mencionados por la norma ISO 9001:2015, servicios no conformes, quejas	P-04-01 Contexto de la organización/P-06-01 Planificación SGC/P-07-01 Provisión e Infraestructura /P-07-02 Capacitación y Competencia/P-07-03 Comunicación /P-07-04 Información Documentada/P-08-01 Servicios Proveedores Externos/P-09-01 Auditoría Interna/P-10-01 No conformidades y Acciones Correctivas	Ver Anexo 4 Información Documentada		Ver Anexo 4 Información Documentada		
8. Salidas		7. Actividades					
Productos	Proceso posterior	1. Administrar y controlar la información documentada					
1. Planes de acción. 2. Correcciones 3. Planes de Mejora Plan y programa de auditoría, 4. Informes de Auditoría. 5. Recomendaciones de Cambios al SGC.	Todos los Procesos Posteriores	2. Planificar, ejecutar, seguir y controlar los el procedimiento de auditorías internas					
		3. Analizar y evaluar los resultados en los procesos de la organización					
		4. Analizar y evaluar los servicios no conformes					
		5. Planificar y ejecutar acciones correctivas					
		6. Administrar los cambios en el SGC					
		7. Encargarse de la mejora continua del SGC					
		9. Recursos					
		Personal	Equipos	Instrumentos	Instalaciones		
		Gerente Personal de la organización Directores de Proyectos	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central		
		10. Controles			11. Indicadores		
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas			No conformidades del Servicio, Revisión por la dirección , Eficacia de la comunicación interna ,Cumplimiento con el Programa Anual de Auditorías Internas , No Conformidades evidenciadas por Auditoría Interna , Eficacia de las acciones correctivas tomadas ,Cantidad de hallazgos evidenciados por auditoría ,Eficacia de las acciones preventivas tomadas, Cantidad de acciones preventivas cerradas por auditoría, Calificación de proveedores externos, Control del servicio no conforme , Cumplimiento del Plan de Capacitación, Evaluación del desempeño, Encuesta de Satisfacción				

		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	GESTIÓN COMERCIAL Y CONTRATACIÓN	
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO	8.1 , 8.2 , 8.4	
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable		Área Administrativa y Contable
		4. Propósito		Desarrollar oportunidades de negocio ampliando el mercado en el que se maneja la organización.		
6. Entradas		5. Políticas		1. Las Ofertas y Opciones a considerar deben tener un mínimo de un mes de plazo para presentarse a licitación. 2. La conveniencia de participación se juzgará por dictamen de Comisión Especial conformada por: Gerencia, Departamento de Gestión de Proyectos, Departamento de Ventas y Departamento Financiero. 3. Las Ofertas se aprobarán por unanimidad entre los miembros de la Comisión Especial. 4. En todos los proyectos se realizará contratos individuales acorde a lo estipulado en la ley, especificando explícitamente: alcance, tiempo y monto de contratación. 5. Toda contratación será realizada por la Alta dirección.		
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo	Registros		
.....	Términos de Referencia de Ofertas Públicas Opciones Privadas	P-08-01 Servicios Proveedores Externos	Instructivo de Licitación en el Portal de Compras Públicas	R-08-01 Control Servicios Externos		
8. Salidas		7. Actividades				
Productos	Proceso posterior	1. Recepción de Ofertas/Opciones				
1. Autorización de Participación. 2. Ofertas Técnicas y económicas 3. Oferta Técnica de Servicios 4. Oferta Económica 5. Contrato de Prestación de Servicios con los clientes 6. TDR´s de contratación de Prestación de Servicios/Provisión de Bienes. 7. Pre-contratos de Prestación de Servicios/Provisión de Bienes. 8. Contrato de Prestación de Servicios con los clientes	Planificación de Proyectos	2. Análisis de caso				
		3. Juzgamiento y dictamen del caso				
		4. Generación de Ofertas Técnicas y Económicas (detallar)				
		5. Generación de Informe de pormenores para contratación.				
		6. Reuniones con Representantes Legales de los Clientes.				
		7. Revisión de Términos de Referencia de Contratación.				
		8. Revisión de Ofertas Técnicas y Económicas de Prestación de Servicios				
		9. Presentación de garantías				
		10. Firma de contratos.				
		9. Recursos				
		Personal	Equipos	Instrumentos	Instalaciones	
		Gerente Directores de Proyectos	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central	
10. Controles				11. Indicadores		
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas, Normativa para participación en compras públicas				% de nuevas oportunidades de negocio, % Participaciones en Procesos de Contratación		

		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS	
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO	6.1. 8.2	
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable		Área Administrativa y Contable, Área de gestión de proyectos
		4. Propósito		Determinar prácticas y estrategias a aplicar en los distintos proyectos		
6. Entradas		5. Políticas		1. Todos los proyectos generarán un informe de Políticas y Prácticas de acuerdo al contexto.		
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo	Registros		
Gestión Comercial y Contratación	1. Oferta Técnica de Servicios. 2. Oferta Económica. 3. Contrato de Prestación de Servicios con los clientes. 4. Pre-contratos de Prestación de Servicios/Provisión de Bienes.	P-06-01 Planificación SGC	Ver listado "Procedimientos de Servicios Prestados"	R-06-01 Identificación de Riesgos y Oportunidades/ R-06-02 Acta Reunión Riesgos y Oportunidades/ R-06-03 Tratamiento Riesgos y Oportunidades/ R-09-07 Revisión por la dirección/ F-05. Informe de Comisión Especial de Análisis de TDR s/F-06. Oferta Técnica y Económica de Prestación de Servicios		
8. Salidas		7. Actividades				
Productos	Proceso posterior	1. Análisis de TDR's, Ofertas Técnica y Económica.				
1. Informe del Proyecto. 2. Líneas Base de Alcance, Tiempo y Costo. 3. <i>Project Charter</i> 4. WBS 5. Definición de Actividades 6. Definición de Secuencia de Actividades 7. Estimación de Duración y Recursos por Actividad 8. Plan de Recursos 9. Plan de Comunicaciones 10. Plan de Gestión de Riesgos. 11. Plan de Mitigación Ambiental para el proyecto	Ejecución de Proyectos	2. Generación de <i>Dossier</i> de Políticas y Prácticas.				
		3. Generación de Líneas Base del Proyecto				
		4. Generación de <i>Project Charter</i> y WBS				
		5. Identificación de necesidades de partes interesadas				
		6. Generación de Plan de Gestión del Proyecto				
		7. Generación de Plan de Comunicaciones				
		8. Generación de Plan de Gestión de Riesgos para el proyecto				
		9. Generación de Plan de Adquisiciones para el proyecto				
		10. Generación del Plan de Mitigación Ambiental para el proyecto				
		9. Recursos				
		Personal	Equipos	Instrumentos	Instalaciones	
Gerente Directores de Proyectos	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central			
10. Controles			11. Indicadores			
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas, Normativa MAE			% de cumplimiento de las actividades planificadas / % de cumplimiento del plan de mitigación ambiental, calificación proveedores externos			



		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	EJECUCIÓN DE PROYECTOS		
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO	8.5, 8.6		
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable			
				Área Administrativa y Contable, Área de gestión de proyectos			
4. Propósito		Cumplir con los productos definidos en el proyecto optimizando los recursos.					
6. Entradas		5. Políticas		1. Todos los proyectos generarán un reporte diario de obra.			
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo	Registros			
Planificación de Proyectos	1. Informe del Proyecto. 2. Líneas Base de Alcance, Tiempo y Costo. 3. Project Chárter 4. WBS 5. Definición de Actividades 6. Definición de Secuencia de Actividades 7. Estimación de Duración y Recursos por Actividad 8. Plan de Recursos 9. Plan de Comunicaciones 10. Plan de Gestión de Riesgos. 11. Plan de Mitigación Ambiental para el proyecto	Ver "Anexo 2 Matriz Cumplimiento"	Ver listado "Procedimientos de Servicios Prestados"	Ver "Anexo 2 Matriz Cumplimiento" / F-07. Informes de Avance./F-08. Informes de Cierre/F-25. Reporte Diario de frente obra			
8. Salidas		7. Actividades					
Productos	Proceso posterior	1. Contratación de Bienes/Servicios					
1. Informes de Avance. 2. Informes de Cierre	Gestión Post Venta	2. Despliegue Táctico (Logístico y Tecnológico)					
		3. Ejecución de Actividades y Tareas					
		4. Aseguramiento de la Calidad					
		5. Aseguramiento de las Expectativas partes interesadas					
		6. Conducción de la Procura					
		7. Monitoreo y Control del servicio					
		8. Desarrollo de Control de Cambios Integrado					
		10. Monitoreo y Control de Riesgos					
		11. Desarrollo de Ingeniería de Cierre					
		9. Recursos					
		Personal	Equipos	Instrumentos	Instalaciones		
Directores de Proyectos	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central/ Lugar de prestación del servicio in situ				
10. Controles				11. Indicadores			
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas, Visitas In Situ				% de cumplimiento del alcance del Proyecto, Tiempo incurrido en ejecución del servicio, Numero de veces que se detuvo el proyecto, Control del servicio no conforme .			

		<b>Elaborado por:</b> César Olmedo		<b>1. Proceso</b>	<b>GESTIÓN POST VENTA</b>	
		<b>Aprobado por:</b> Alta dirección		<b>2. Correspondencia ISO</b>	8,5, 9.1	
		<b>Fecha de aprobación:</b> 22/11/2017		<b>3. Responsable</b>		Área Administrativa y Contable, Área de gestión de proyectos
		<b>4. Propósito</b>		Conocer las opiniones de los clientes, identificar las oportunidades de mejora y Evaluar los servicios, garantizando el cumplimiento de todos los requisitos establecidos		
<b>6. Entradas</b>		<b>5. Políticas</b>		1. En todos los proyectos se realizará seguimiento una vez realizado el cierre para determinar la satisfacción del cliente. 2. Los resultados de las consultas de satisfacción serán reportados en un plazo máximo de 15 días a la Gerencia, Área de Gestión de Proyectos y a los Directores de Proyectos.		
<b>Proceso anterior</b>	<b>Insumo</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Instructivos de Trabajo</b>	<b>Registros</b>		
Ejecución de Proyectos	1. Informes de Cierre. 2. Historias Narrativas de Proyectos. 3. Memoria de Sustentabilidad	.....	.....	R-09-02 Encuesta de Satisfacción / R-09-03 Análisis Encuesta de Satisfacción / R-09-04 Informe de satisfacción del cliente		
<b>8. Salidas</b>		<b>7. Actividades</b>				
<b>Productos</b>	<b>Proceso posterior</b>	1. Realizar Entrevistas/Encuestas/Consultas a Representantes Legales de los Clientes.				
1. Informe de Satisfacción de los Clientes. 2. Recomendaciones para proyectos futuros		2. Procesar la Información recolectada				
		3. Generar el reporte de Consultas.				
		4. Procesar los reclamos.				
		<b>9. Recursos</b>				
		<b>Personal</b>	<b>Equipos</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Instalaciones</b>	
		Gerente Director de Marketing	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central	
<b>10. Controles</b>			<b>11. Indicadores</b>			
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas			% de requerimientos cumplidos en el proyecto, % de Clientes Satisfechos, Encuesta de satisfacción			



		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	<b>GESTIÓN DE RECURSOS, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA</b>		
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO		7,1	
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable		Área Administrativa y Contable, Área de gestión de proyectos	
		4. Propósito		Garantizar las facilidades tecnológicas, de logística y de recursos con el fin de asegurar el correcto funcionamiento sin interrupciones en la prestación del servicio			
6. Entradas		5. Políticas					
		1. Todas las adquisiciones se la realizan en coordinación con Gerencia y Área Administrativa y Contables 2. Para toda adquisición se requerirán un mínimo de 3 cotizaciones en bienes comunes; en bienes especiales se erigirá la mínima propuesta del proveedor 3. Se entregará los recursos en función del requerimiento explícito de cada Área y/o Unidad Operativa. 4. Las requisiciones de materiales y equipos específicos se las realizarán (con 15 días mínimo de anticipación)					
<b>Proceso anterior</b>	<b>Insumo</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Instructivos de Trabajo</b>	<b>Registros</b>			
Planificación de Proyectos	1. Definición de Actividades 2. Definición de Secuencia de Actividades 3. Estimación de Duración y Recursos por Actividad 4. Plan de Recursos. 5. Plan de Comunicaciones	P-07-01 Provisión e Infraestructura	Ver listado "Procedimientos de Servicios Prestados"	R-07-01 Mantenimiento Equipo/R-08-02 Control procesos servicios subcontratados./F-02 Solicitudes de Recursos/ F-17. Control Operativo Equipos/F-18. Listado EPP/F-19. Herramientas/F-20. Inventario Equipos/F-21. Pedido Material /F-22. Control Insumos/F-24. Mantenimiento Equipos			
<b>8. Salidas</b>		<b>7. Actividades</b>					
<b>Productos</b>	<b>Proceso posterior</b>	1. Analizar las Actividades, Secuencia de Actividades, Estimación de Duración y Recursos por Actividad y, Plan de Recursos 2. Reunirse con Departamentos y Unidades Operativas de la Organización 3. Revisitar las Solicitudes Departamentales y de las Unidades Operativas 4. Desarrollar de un Plan de Adquisiciones 5. Cotizar y analizar los Bienes/Servicios 6. Generar Plan de Compras 7. Aprobar Compras y delegar al Área Administrativa y Contable 8. Contratar / Comprar Bienes/Servicios 9. Desplegar los recursos logísticos, tácticos y tecnológicos en los proyectos Tácticos.					
1. Plan de Adquisiciones y recursos 2. Plan de mantenimiento de equipos y herramientas	Ejecución de Proyectos	<b>9. Recursos</b>					
		<b>Personal</b>	<b>Equipos</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Instalaciones</b>		
		Gerente Administrador de Proyectos	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central/ Lugar de prestación del servicio in situ		
		<b>10. Controles</b>			<b>11. Indicadores</b>		
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas			% de Bienes/Servicios contratados en presupuesto, tiempo estimados logística de los servicios				

		Elaborado por: César Olmedo		1. Proceso	GESTION DEL TALENTO HUMANO, CONOCIMIENTO, Y SEGURIDAD	
		Aprobado por: Alta dirección		2. Correspondencia ISO		5.3, 7.1, 7.2
		Fecha de aprobación: 22/11/2017		3. Responsable		Área Administrativa y Contable, Área de gestión de proyectos
		4. Propósito		Garantizar la competencia del personal optimizando el talento humano y asegurar la seguridad, salud en el lugar donde se presta el servicio		
6. Entradas		5. Políticas		1. Todos los proyectos generarán Informes de cierres de sus experiencias en el proyecto una vez ejecutado el cierre. 2. Todos los proyectos contarán con Reglamentos de Seguridad y Salud Laboral 3. Se capacitará de manera periódica al personal		
Proceso anterior	Insumo	Procedimientos	Instructivos de Trabajo	Registros		
Planificación de Proyectos	1. Hojas de vida aspirantes 2. Informe del Proyecto. 3. Definición de Actividades 4. Definición de Secuencia de Actividades 5. Estimación de Duración y Recursos por Actividad 6. Plan de Recursos	P-07-02 Capacitación y Competencia	.....	R-07-02 Descriptivo de Funciones/ R-07-03 Ficha de Evaluación R-07-04 Plan de Capacitación / R-07-05 Evaluación Capacitación Interna / R-07-06 Informe Evaluación Capacitación Externa // F-13. Reglamentos de Seguridad y Salud Laboral ad hoc/F-23. Listado de Personal/F-26 Asistencia		
8. Salidas		7. Actividades				
Productos	Proceso posterior	1. Realizar el procedimiento de selección y contratación de talento humano				
1. Reglamento de Seguridad y Salud Laboral ad hoc. 2. Selección y Contratación de personal 3. Planes de Capacitación 4. Evaluación de Capacitaciones Interna y Externa 5. Descriptivo de Funciones Laborales 6. Matriz de Riesgos Laborales	Ejecución de Proyectos	2. Determinar y proporcionar las personas necesarias para la operación de los procesos				
		3. Gestionar el conocimiento y Know How de la organización				
		4. Realizar planes de capacitación interna y externa con su respectiva evaluación y seguimiento				
		5. Desarrollar de un Reglamento de Seguridad y Salud Laboral.				
		6. Capacitar al Personal sobre Principios de Gestión de Riesgos Laborales.				
		7. Evaluar el Plan de Gestión de Riesgos Laborales				
		8. Generación de Reporte de Buenas Prácticas Genéricas para futuros proyectos				
		9. Recursos				
	Personal	Equipos	Instrumentos	Instalaciones		
	Gerencia. Área Administrativa y Contable Directores de Proyectos ad	Materiales y Equipos de Oficina	.....	Oficina Central		
10. Controles				11. Indicadores		
Revisión por la Alta Dirección, Auditorías Externas, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Riesgos del trabajo				Informes de Seguimiento .% de cumplimiento de artículos reglamento interno relacionados a la protección del personal en el lugar de trabajo, cumplimiento del plan de capacitación , Evaluación del desempeño		

# **Anexo 4: Información documentada**

# **PROCEDIMIENTOS**

**P-04-01 Análisis del Contexto de la Organización**

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
<b>00</b>	<b>Edición inicial</b>	<b>Cesar Olmedo</b>	<b>21/11/2017</b>	<b>Alta Dirección</b>	<b>21/11/2017</b>

## INDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	3
<b>4. DESCRIPCIÓN</b> .....	3
4.1 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN, CONTEXTO .....	3
4.2 MATRIZ DE REQUISITOS CLIO .....	5
4.4 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	6
4.4 ALCANCE, APLICABILIDAD, MAPA DE PROCESOS.....	7
<b>5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b> .....	9

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como objetivo determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes junto con la dirección estratégica que afecta la capacidad para lograr los resultados previstos por Corporación Tauro.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica a los servicios prestados por Corporación Tauro y las obras que realiza.

## 3. DEFINICIONES

Se entiende en el contexto de este documento los siguientes términos:

**RC:** Responsable de la Calidad

**CLIO:** Requisitos de Clientes, Legales, Implícitos y de la Organización.

**Contexto de la organización:** Análisis de cuestiones internas y externas con un enfoque para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Parte interesada:** Grupo o individuo que puede ser afectado o ser afectado por las actividades que realiza la organización.

## 4. DESCRIPCIÓN

### 4.1 Historia de la organización, contexto

Corporación Tauro Cía. Ltda., es una empresa familiar constituida el 15 de Julio del 2002 en la ciudad de Quito, de nacionalidad ecuatoriana como compañía limitada, sus actividades son proyectos de obras civiles, consultoría, servicios ambientales y venta de accesorios petroleros.

Actualmente sus oficinas están ubicadas en el sector norte de Quito en la Av. 6 de Diciembre y Bosmediano, El número de trabajadores es variable, dependiendo de los proyectos que se estén realizando, esto hará que la nómina de los trabajadores aumente o disminuya.

En el estudio de nuestro contexto identificamos asuntos internos y externos que afectan a nuestra actividad:

**Asuntos internos:**

- Estructura de la organización
- Objetivos estratégicos de la alta dirección y de la organización
- Cultura de la organización
- Funciones dentro de la organización
- Competencia y Capacitación
- Política de la Calidad
- Seguridad y salud ocupacional, requisitos legales.

**Asuntos externos:**

- Situación política, económica, social, tecnológica, legal
- Entorno competitivo del sector al que nos dedicamos
- Relación con nuestros clientes
- Relación con nuestros proveedores
- Aspectos culturales de la sociedad

4.2 Matriz de requisitos CLIO

REQUISITOS DEL CLIENTE EXTERNO		Requisitos	Beneficio para la organización	Beneficio al cliente	Valoración Total
CLIENTES	Sector Público y Privado	Cumplan las especificaciones de los proyectos	2	3	6
		Que se cumplan los tiempos establecidos	3	3	9
		Asesoramiento Personalizado	2	2	4
		Que tengan un modelo de gestión eficiente	3	1	3
		Precios acorde al servicio	1	2	2
		Calidad en el servicio	2	3	6
	REQUISITOS DEL CLIENTE INTERNO	Personal Calificado	2	2	4
		Que les paguen puntual	2	3	6
		Necesidad de crecimiento	1	2	2
		Estabilidad Laboral	1	1	1
Proveedores	Que les paguen puntual	3	2	6	
	Necesidades de crecimiento	1	1	1	
	Recurrencia en contratación	2	3	6	
LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Requisitos	Beneficio para la organización	Beneficio al cliente	Valoración Total	
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Actualización de servicios en portal de compras públicas				
	Certificado de no ser un contratista incumplido				
	Presentación de balances				
	Requisitos legales para sociedades				
	Trámites realizados por terceros				
IMPLICITOS	Requisitos	Beneficio para la organización	Beneficio al cliente	Valoración Total	
REQUISITOS DE SERVICIOS DE SALUD Y PRODUCTOS RESULTANTES	Capacidad de la organización	3	3	9	
	Capacidad operativa	3	3	9	
	Capacidad de respuesta	3	3	9	
ORGANIZACIÓN	Requisitos	Beneficio para la organización	Beneficio al cliente	Valoración Total	
	Rentabilidad	3	1	3	
	Costos bajos	3	2	6	
	Continuidad en la prestación de los servicios	3	2	6	

La matriz de requisitos CLIO se compone de los requisitos de Clientes, Legales y Reglamentarios, Implícitos y los requisitos de la organización.

Se debe definir los requisitos de los clientes internos y externos, se definen los principales requisitos legales y complementarios, asimismo se definen los requisitos implícitos y los requisitos de la organización los cuales se apoyan en el análisis FODA realizado.

En segundo lugar se debe valorar de la siguiente manera los requisitos evidenciados de acuerdo si es “Beneficio para la organización” y “Beneficio para el cliente”

Del 1 al 3 siendo 1 poco relevante, 2 medianamente relevante y 3 relevante

Se multiplica la valoración de “Beneficio para la organización” y “Beneficio para el cliente” y se debe tomar los requisitos que tengan la mayor ponderación para poder definir la política y los objetivos de calidad de una manera más precisa.

De esta manera queda como información documentada la herramienta utilizada para la política y los objetivos de calidad.

#### 4.4 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Identificados los asuntos internos y externos Corporación Tauro identifica las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión y las cuales se encuentran dentro del alcance. Del estudio de las partes interesadas se obtienen los requisitos que son relevantes para satisfacer sus necesidades y expectativas. Para ello se ha preparado un registro R-04-01. Identificación de partes interesadas, necesidades y expectativas en la cual se realiza dicho análisis.

#### 4.4 Alcance, Aplicabilidad, Mapa de procesos

El presente Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 alcanza a los procesos administrativos, funcionales y los procesos inter-funcionales de Gestión de Recursos, Gestión de conocimiento y Talento Humano, conocimiento y Seguridad.

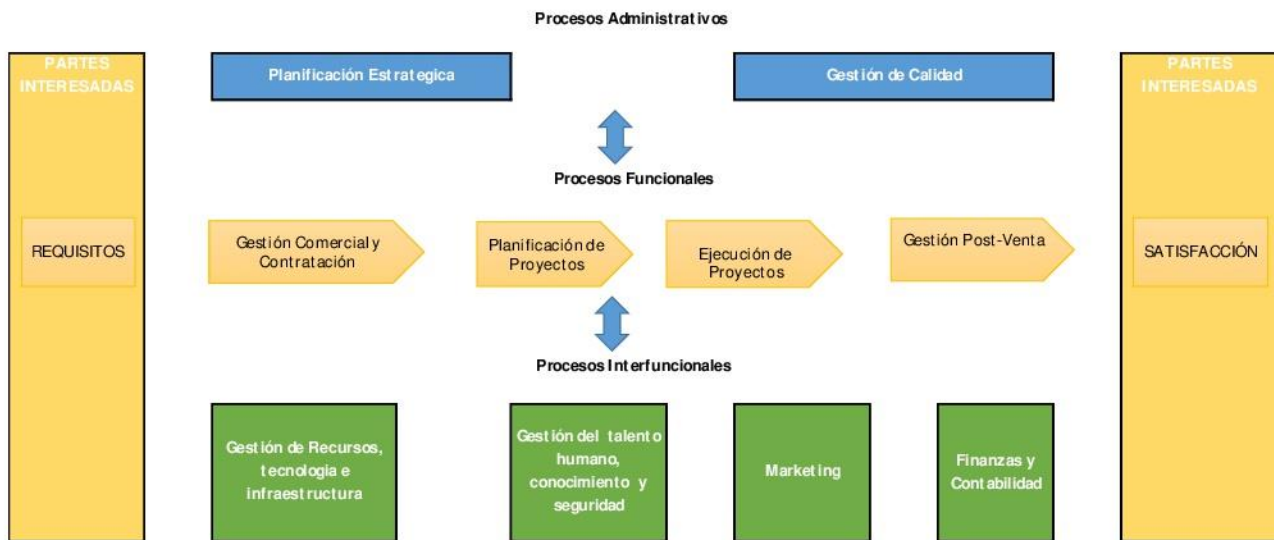
Se pretende implementar, y mantenerlo continuamente para incrementar su eficiencia. CORPORACIÓN TAURO posee la capacidad necesaria de recursos e información para llevar a cabo sus obras como así también para efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa. Se compromete a implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados

Respecto a la aplicabilidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, cabe destacar la aplicabilidad de todos sus requisitos excepto:

- el requisito “8.3 Diseño y desarrollo”

El propósito esencial de este requisito de la norma es de crear, implantar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que se adecúe al producto o servicio que suministra la organización.

En este caso para Corporación Tauro es un requisito no aplicable ya que en gran parte los requisitos de los servicios, es decir el contenido y los objetivos como tal del servicio son impuestos por un organismo público en otras palabras no existe un trabajo de diseño y desarrollo en el que se pueda determinar, verificar y validar los requisitos a conseguir.



El diagrama general de procesos de Corporación Tauro se compone de las siguientes entradas y salidas:

**Procesos de interfuncionales:** En este tipo de proceso se incluyen los métodos con los cuales se alcanzan los objetivos que requieren participación o el aporte de más de un grupo o individuo. (Omachonu, 2014)

**Procesos funcionales:** Este tipo de proceso constan los métodos con que se logran los objetivos funcionales dentro de un grupo en la organización (Omachonu, 2014)

**Procesos administrativos:** Es aquel proceso que abarca el método con el que los ejecutivos de la organización realizan sus funciones en las tres áreas funcionales como son planeación, organización y control. (Omachonu, 2014)

**5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

<b>Registros</b>	<b>Responsable archivo</b>	<b>Soporte</b>	<b>Tiempo Conservación</b>
Necesidades y Expectativas partes interesadas.	RC	Físico/ Electrónico	1 año
Política de Calidad	RC	Físico/ Electrónico	1 año
Organigrama	RC	Físico/ Electrónico	1 año
Matriz CLIO	RC	Físico/ Electrónico	1 año

## P-06-01. Planificación del Sistema de Gestión

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta dirección	21/11/2017

INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1.- ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	3
4.2.- IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	4
4.3.- TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	4
4.4.- OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	5
4.5.- PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN .....	5
<b>5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>6</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objetivo la planificación de las acciones necesaria para la identificación, valoración y abordar los riesgos en las actividades de Corporación Tauro. Así mismo se establecerán las directrices para el monitoreo de objetivos con su planificación para lograrlos y la planificación para los cambios.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento aplica a la planificación del sistema de gestión de la calidad, la consecución de los objetivos propuestos en Corporación Tauro, las acciones para abordar los riesgos y el control de cambios en el sistema de gestión de calidad.

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

## **4. DESCRIPCIÓN**

### 4.1.- Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Al planificar este sistema de gestión de la calidad, Corporación Tauro ha considerado el contexto de su organización y las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización para realizar un estudio de los riesgos y oportunidades necesarios tratar con el fin de:

- asegurar que el sistema de gestión pueda conseguir los resultados previstos
- prevenir o reducir los efectos indeseados
- aumentar los efectos deseables
- lograr una mejora continua
- otros fines identificados por la organización

Todos los riesgos estudiados estarán relacionados con riesgos en contexto y requisitos legales. Dichos riesgos serán en primer lugar, ser identificada para luego valorarse y por último el tratamiento de los mismos.

#### 4.2.- Identificación y Evaluación de riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades de contexto vendrán derivados de un análisis FODA que realiza la organización mediante el registro R-06-01. Identificación de riesgos y oportunidades. Para la realización de dicho análisis FODA Corporación Tauro habrá tenido en cuenta previamente el contexto de la organización y la identificación y análisis de necesidades de las partes interesadas que afectan a la actividad de la organización.

#### 4.3.- Tratamiento de los riesgos y oportunidades

Los riesgos deberán tratarse con medidas para disminuirlos. Corporación Tauro utilizará un criterio basado en probabilidad-consecuencia para clasificar sus riesgos y posteriormente abordarlos. Por lo tanto se estudiará la probabilidad de que un riesgo se materialice frente a las consecuencias negativas que podrá impactar en Corporación Tauro en caso de materializarse. En función del criterio anterior el riesgo se clasificará como ALTO, MEDIO y BAJO en base a la valoración realizada por Alta dirección. Constará de una decisión interna de la organización los riesgos que se consideran aceptables y los que deberán de tratarse en función del impacto al negocio en caso de materializarse.

Las oportunidades se deberán tratar con medidas para aumentar los efectos deseados. Corporación Tauro utilizará un criterio basado en la viabilidad para clasificar sus oportunidades y posteriormente abordarlas. Por lo tanto se estudiarán las oportunidades que requieran de menos recursos para materializarse. En función del criterio anterior el grado de oportunidad se clasificará como ALTO, MEDIO y BAJO en base a la valoración realizada por Alta dirección. Constará de una decisión interna de la organización las oportunidades que se abordarán en función de los beneficios que podrán reportar al negocio en caso de materializarse.

Las decisiones tomadas sobre qué riesgos y oportunidades tomar se registraran en el registro R-06-02. Acta de reunión de revisión de riesgos y oportunidades.

El registro R-06-03. Tratamiento de riesgos y oportunidades recogerá las situaciones de riesgos / oportunidades que se han clasificado como ALTO y en las cuales se hará un plan para disminuir o aumentar los efectos deseados. Así mismo se podrán registrar aquellas situaciones que clasificándose como MEDIO, BAJO Alta dirección desee tratar.

En el documento R-06-03. Tratamiento de riesgos y oportunidades se registran:

- El activo / contexto / aspecto que se abordará como un riesgo u oportunidad
- La descripción del riesgo / oportunidad y el valor del análisis realizado
- El objetivo a conseguir y la herramienta para realizar su seguimiento
- Descripción de la estrategia a aplicar para abordar el riesgo / oportunidad

#### 4.4.- Objetivos y planificación para lograrlos

Corporación Tauro establece sus objetivos en relación a la calidad a intervalos planificados. Todos los objetivos desplegados:

- Serán coherentes con la política de la organización
- Serán medibles siempre que sea factible
- Tendrán en cuenta los requisitos de calidad aplicables, los resultados de la apreciación y del tratamiento de los riesgos
- Serán comunicados dentro de la organización
- Serán actualizados, según sea apropiado

El seguimiento de los objetivos desplegados por la organización será controlado mediante el registro R-06-04. Monitoreo de Objetivos. Ésta será la herramienta utilizada para monitorear los objetivos y realizar el seguimiento a los mismos.

#### 4.5.- Planificación de los cambios en el sistema de gestión

Cualquier cambio que pueda producir un riesgo en el sistema de gestión o en la conformidad del servicio será estudiado por la Alta dirección y las personas que ésta crea conveniente. Este estudio se realizará mediante el registro R-08-04. Control de cambios en el cual se reflejarán los asuntos tratados en relación al cambio, la posible propuesta de cambio, sus consecuencias potenciales en el sistema de gestión y en la conformidad del servicio, la disponibilidad de recursos y la persona que autoriza el cambio.

Los cambios que registraremos en el documento anterior estarán relacionados con:

- Cambios en el servicio.
- Cambios en los recursos.
- Cambios en las partes interesadas
- Cambios en los procesos de trabajo

Cualquier cambio urgente a estudiar podrá generar una reunión extraordinaria entre Alta dirección y las personas que éste designe quedando reflejado el resultado bajo el mismo formato que el anterior.

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Identificación de riesgos y oportunidades de contexto	RC	Físico/Electrónico	3 años
Acta de reunión de riesgos y oportunidades	RC	Físico/Electrónico	3 años
Tratamiento de riesgos y oportunidades	RC	Físico/Electrónico	3 años
Monitoreo de objetivos	RC	Físico/Electrónico	3 años
Control de cambios	RC	Físico/Electrónico	3 años

## **P-07-01. Provisión e Infraestructura**

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta Dirección	21/11/2017

INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1.- DETERMINACIÓN Y PROVISIÓN DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2.- MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>4</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objetivo determinar las necesidades, proveer y mantener en perfectas condiciones de funcionamiento la infraestructura de la que dispone Corporación Tauro para lograr la conformidad de los requisitos del servicio prestado.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento se aplica a los servicios prestados por Corporación Tauro y la maquinaria, vehículos que ésta utiliza para realizar su actividad.

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

**Infraestructura:** sistema de instalaciones, maquinaria, equipos para el procesamiento de información y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**TDR:** Términos de Referencia

## **4. DESCRIPCIÓN**

### **4.1.- Determinación y provisión de necesidades de infraestructuras**

Tanto Alta dirección como cualquier miembro integrante de Corporación Tauro pueden detectar necesidad de infraestructuras, en base al análisis de los TDR, avances tecnológicos y estimaciones de productividad.

En función de consideraciones financieras y económicas, además de las antes indicadas, Alta dirección decidirá la forma de provisión más adecuada (reparación, alquiler de maquinaria, compra de nuevo equipo). Si la importancia de la decisión lo aconseja, podrá convocar una reunión extraordinaria de Revisión por la Dirección.

## 4.2.- Mantenimiento de infraestructuras

El mantenimiento se divide en preventivo y correctivo:

### Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo de la infraestructura y maquinaria se determina por adelantado para aquellos elementos cuya avería puede significar problemas en el proceso que afecten a la calidad del servicio prestado y especialmente en cuanto a la interrupción de su operativa normal. El mantenimiento preventivo se establecerá para cualquier elemento susceptible de avería que pueda afectar a la calidad del servicio. El Responsable de la Calidad se asegurará de que todos los equipos utilizados estén en perfecto estado. El control de estos equipos y del resto de mantenimiento preventivo incluida la calibración de los equipos de Corporación Tauro se registrará en el documento **R-07-01**

### Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo o reparación, es aquel que se realiza cuando se produce la avería y a nuestros efectos lo controlaremos para establecer un mejor mantenimiento preventivo. En este caso, al igual que el mantenimiento preventivo, se usará el mismo formato para controlar el mantenimiento correctivo de los equipos, a través del registro R-07-01

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Mantenimiento de equipos	RC	Físico/ Electrónico	3 años
Descriptivo de funciones	RC	Físico/ Electrónico	3 años
F-24 / F-25 / F-02 / F-19	RC	Físico/ Electrónico	3 años

## **P-07-02.Capacitación y Competencia**

<i>Edición</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta Dirección	21/11/2017

INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1.- COMPETENCIAS Y CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL.....	3
4.2.- PLAN DE CAPACITACIÓN .....	4
4.3.- EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN .....	4
<b>5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>5</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objetivo la planificación y disposición del talento humano, acorde a las necesidades del sistema de gestión de la organización. Corporación Tauro cuida la competencia y proporciona capacitación a toda persona que realice actividades que afecten a la calidad del servicio prestado.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento aplica las actividades especificadas y realizadas en lo referente a Capacitación y Competencia del talento humano en Corporación Tauro.

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

**Competencia:** Capacidad demostrada por una persona para aplicar los conocimientos y habilidades y obtener el resultado esperado de ella en un proceso productivo.

**Capacitación:** Es la actividad de enseñar las habilidades que una persona necesita para desarrollar su labor en un determinado puesto de trabajo. Tiene un carácter principalmente práctico y se relaciona directamente con la tecnología, equipos, normativa, etc. que se usan en el puesto de trabajo.

**Plan de Capacitación:** Documento interno que relaciona las actividades de capacitación a realizar, las fechas estimadas para las mismas y el personal propuesto. Este documento es utilizado como herramienta de planificación y gestión anual de las necesidades de capacitación de todos los departamentos.

## **4. DESCRIPCIÓN**

### **4.1.- Competencias y cualificación del personal**

El Responsable de la Calidad, tras consultar con cada uno de los Responsables Departamentales, determina la capacitación y competencias necesarias que deberán contener cada uno de los puestos de trabajo y confecciona el registro R-07-02.Descripción de Funciones, documento que recogerá las aptitudes y capacidades de cada puesto de trabajo desarrollado en Corporación Tauro.

Para el control del personal que trabaja en la organización, el Corporación Tauro ha preparado una ficha de calificación R-07-03. Ficha de calificación en la que se recogen mediante currículums todos los trabajadores que forman parte de la organización. Estos documentos se mantendrán lo más actualizado posible, siendo encargado de dicha tarea el Responsable de la Calidad. Las fichas de los antiguos trabajadores quedarán marcadas en el propio documento con la palabra “Baja”.

#### 4.2.- Plan de capacitación

Conocidas las competencias que requiere cada puesto de trabajo y según el perfil de cada trabajador Corporación Tauro determinará la necesidad de capacitación para cada puesto de trabajo. En este caso se confeccionará el registro R-07-04. Plan de Capacitación. Se trata de un documento que contendrá los cursos y adiestramientos estimados necesarios para el buen desarrollo y reciclaje de cada uno de los empleados de Corporación Tauro. Se detallará la capacitación prevista y la realmente recibida por cada trabajador así como una calificación.

En este estudio de necesidad de capacitación se tendrá en cuenta entre otras situaciones: la modificación de funciones de trabajo dentro de Corporación Tauro, procesos de trabajo, cambios legales que influyan en el desarrollo de las actividades, la incorporación, baja o reestructuración de trabajadores dentro de la organización.

#### 4.3.- Evaluación de la capacitación

##### **Capacitación externa**

Antes de seis meses de la finalización de cada curso o capacitación, Responsable de la Calidad -facilitará a la persona que ha recibido la capacitación la hoja R-07-05. Evaluación de Capacitación Externa con el objetivo de valorar el curso realizado, calificándola como Muy Buena (MB), Buena (B), Aceptable (A), Mala (M) o Muy Mala (MM). Una vez calificada la capacitación se traspasa el resultado y la firma de la persona que realiza la misma al registro R-07-04. Plan de Capacitación.

En el caso de que la valoración de la capacitación sea Mala o Muy Mala, la persona que ha recibido la capacitación se reunirá con el Responsable de la Calidad y Gerencia para tomar las medidas oportunas al respecto.

##### **Capacitación interna**

Para la capacitación interna, la evaluación de la misma se realizará mediante el documento R-07-06. Informe Evaluación de Capacitación Interna y será cumplimentada por el formador interno dentro de la organización. En dicho documento se registrará el objetivo de la capacitación, las competencias a adquirir por el alumno y el resultado del seguimiento de

la capacitación. Al igual que la capacitación externa, dicho registro se cumplimentará antes de seis meses de la finalización de cada capacitación. Una vez evaluada la capacitación se traspa el resultado al registro R-07-04. Plan de Capacitación.

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Descripción de funciones	RC	Físico / Electrónico	3 años
Ficha de Calificación	RC	Físico / Electrónico	3 años
Plan de Capacitación	RC	Físico / Electrónico	3 años
Evaluación de Capacitación Externa	RC	Físico / Electrónico	3 años
Informe Evaluación de Capacitación Interna	RC	Físico / Electrónico	3 años
F-23 / F-26	RC	Físico / Electrónico	3 años

## P-07-03 Comunicación

<i>Edición</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta Dirección	21/11/2017

INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA .....	3
<b>5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>3</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer una buena comunicación interna entre los niveles de Corporación Tauro y establecer las bases para la comunicación con el exterior.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento aplica a las comunicaciones internas y externas de Corporación Tauro

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

## **4. DESCRIPCIÓN**

### **4.1.- Comunicación interna y externa**

La comunicación interna de Corporación Tauro se realizará mediante reuniones programadas entre las personas que integran el proyecto pudiendo quedar registro en ciertas ocasiones de dichas reuniones.

Las comunicaciones internas y externas que tengan que ver con el Sistema de Gestión de la Calidad se han determinado en un registro R-07-07. Plan de Comunicación en el cual se han establecido de forma interna y externa:

- el asunto a comunicar
- quién comunica
- qué comunica
- a quién comunica
- cuándo comunica
- cómo comunicar

## **5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

<b>Registros</b>	<b>Responsable archivo</b>	<b>Soporte</b>	<b>Tiempo Conservación</b>
Plan de Comunicación	RC	Físico / Electrónico	3 años

## P-07-04. Información documentada

<i>Edición</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Gerencia	21/11/2017

**INDICE**

---

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1.- CREACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	3
4.2.- CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	5
<b>5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>6</b>

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene como objetivo la definición del método utilizado por Corporación Tauro para crear, guardar, actualizar y aprobar la información documentada.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento se encuentra enfocado a como se manejara la información de Corporación Tauro dentro del SGC.

## 3. DEFINICIONES

Se entiende en el contexto de este documento los siguientes términos:

**RC:** Responsable de la Calidad

**Información documentada:** Información que una las organizaciones tienen que controlar y mantener, y el medio que de las debe almacenar.

## 4. DESCRIPCIÓN

### 4.1.- Creación de la información documentada

La documentación de este sistema de gestión tiene una estructura jerárquica según se indica a continuación:

- Política de la Calidad
- Procedimientos
- Procedimientos propios de los servicios prestados
- Registros

En Corporación Tauro se distinguen dos orígenes en la información:

**Interno:** se entenderá toda aquella documentación propia del sistema de gestión, revisada y aprobada por personal de Corporación Tauro

**Externo:** documentación que no es elaborada por la organización y que vienen dados por alguna parte interesada que rodea a la organización.

**Estructura de la documentación interna**

Todos los procedimientos generales y específicos así como los registros que integran la documentación interna se componen de un archivo en formato Excel o Word que estarán disponibles de manera electrónica y física (documentación específica usada en los campamentos sin conexión a internet) que incluirá:

- Logotipo de la organización
- Codificación del procedimiento/ Registro
- Detalle de las personas que han elaborado la primera versión del documento
- Detalle de las personas que reescriben y aprueban el documento
- Objetivo del procedimiento
- Descripción del contenido
- Registros

**Codificación de la documentación interna**

La documentación del sistema de gestión está dividida en base a la numeración de los requisitos en las que se aplica.

- 4. Contexto, alcance y aplicabilidad
- 5. Liderazgo
- 6. Planificación
- 7. Soporte
- 8. Operación
- 9. Evaluación del desempeño
- 10. Mejora

Bajo el criterio que se describe a continuación:

<i>Tipo de documento</i>	<i>Código</i>	<i>Interpretación</i>
<i>Procedimientos</i>	P-XX	Procedimiento General de la norma ISO 9001 Número secuencial del procedimiento
<i>Registros</i>	R-XX-XX	Formato/Registro Registro que deriva de un procedimiento Número secuencial del formato/registro
<i>Procedimientos de servicios prestados</i>	PT-XX	Procedimiento donde se detalla las técnicas que se realizan en la prestación de cada servicio*

\*En el presente trabajo de titulación solo se enlistaran dichos procedimientos por temas que la organización los considera como parte del Know-How

#### 4.2.- Control de la información documentada

Toda información documentada requerida por este sistema estará gestionada por medio de su:

- **Uso:** El trabajador usa la información confidencial recibida sólo en la medida en que sea necesaria para el desempeño de su cargo y de sus funciones en la empresa.
- **Almacenamiento:** Será almacenada por el responsable de la misma en la estructura de ficheros interna. Cuando la información sea confidencial y esté en algún soporte físico (papel, documento, libros, dossiers, etc.) ésta deberá almacenarse en lugares donde sólo tendrá acceso a ella su usuario/propietario.
- **Preservación:** Los procedimientos y registros se conservan un mínimo de tres años, y pasado ese tiempo, se conservarán hasta que sea necesaria su destrucción. Las distintas versiones de un procedimiento o registro se conservarán en una carpeta de digital donde se especifique su obsolescencia. En documentación que es requerida por razones de cumplimiento legal y tributario se conservaran de acuerdo determine cada ley o norma que rija a la organización.
- **Permisos:** Los permisos de acceso aplicables a los usuarios en la intranet garantizarán la confidencialidad de la información en formato electrónico, siendo su usuario el responsable de garantizar que el fichero se almacena de la forma correcta. En caso de que Gerencia así lo estime oportuno se restringirá el acceso a determinadas carpetas de ficheros para algunos integrantes del equipo. El acceso al sistema de gestión de la calidad lo tiene el departamento de administración y Gerencia.
- **Recuperación.** El proceso para la realización de las copias de seguridad se realiza de forma automática en un servidor almacenado en la nube.
- **Destrucción:** En caso de información impresa, se debe destruir, quedando prohibido arrojar a papeleras o contenedores exteriores a la organización documentos en los que la información confidencial sea legible. En caso de información en formato electrónico, se utiliza un borrado seguro mediante la destrucción completa del archivo.
- **Control de cambios:** Los cambios de versiones de la documentación se recoge en la página 1 de cada procedimiento detallando la fecha, quién realiza la modificación, quién lo revisa/aprueba y una referencia al cambio. Los nuevos documentos mantendrán en el título del mismo el número de Revisión que corresponda.

La información documentada de origen externo que la organización determina que es necesaria para la planificación y operación de este sistema de gestión se encuentra identificada y controlada bajo el registro **R-07-08. Control documentos de origen externo.**

**5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Control documentos de origen externo	RC	Físico/electrónico	3 años

## **P-08-01. Servicios Suministrados Externamente y Evaluación de Proveedores**

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta Dirección	21/11/2017

## INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1.- IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS/ PRODUCTOS EXTERIORES .....	3
4.2.- EVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	4
4.3- CONTROL PROCESOS Y PRODUCTOS SUBCONTRATADOS .....	5
<b>5. REGISTROS.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objetivo desarrollar el método de selección, control y evaluación de proveedores a fin de que todos los productos o servicios adquiridos por Corporación Tauro sean conformes a las especificaciones del pedido.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento se aplica a todos los proveedores de productos y servicios que afectan a la calidad del servicio de Corporación Tauro.

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

**Evaluación Inicial:** Aprobación inicial de un proveedor.

**Re-evaluación:** Comprobación de que el proveedor mantiene los niveles definidos previamente en calidad de los productos o servicios que ofrecen.

## **4. DESCRIPCIÓN**

### **4.1.- Identificación de servicios/ productos exteriores**

Corporación Tauro conoce la importancia que tienen los procesos, productos y servicios suministrados externamente por otras organizaciones. En especial se tendrán en cuenta:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios que pueden ser proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de Corporación Tauro ;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, que puede ser proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Corporación Tauro.

El control que se realizará en cada caso dependerá de la criticidad del proveedor para Corporación Tauro y si existe o no subcontratación con el proveedor.

En caso de los proveedores menos críticos se realizará una evaluación periódica al desempeño del mismo como se detalla en el apartado 4.2.

En caso de los proveedores más críticos y que exista subcontratación se realizará un control más exhaustivo tal y como se detalla en el apartado 4.3.

#### 4.2.- Evaluación de proveedores

Evaluación inicial:

Todos los proveedores de los que no se disponga de una relación contractual histórica y desean suministrar sus productos o servicios a Corporación Tauro serán sometidos a una evaluación inicial a la contratación con el fin de asegurar su capacidad de cumplir con los requisitos de compra especificados. La evaluación inicial se llevará a cabo mediante alguno de los siguientes criterios:

- Si el proveedor mantiene un certificado bajo ISO 9001 su servicio.
- Si el proveedor trabaja con un producto certificado en calidad.
- Mejor relación calidad-precio
- Exclusividad de su producto / servicio

En el momento en que la evaluación inicial de un nuevo proveedor es superada según alguno de los criterios anteriores, el proveedor pasará a formar parte de la lista de proveedores aceptados por Corporación Tauro Gerencia aprueba como proveedor aceptado a todos los proveedores históricos que prestan servicios o suministran productos a la compañía antes de implantación de este sistema de gestión.

Evaluación periódica:

El seguimiento del desempeño de los proveedores será realizado por el Responsable de la Calidad con el apoyo del resto de empleados los cuales podrán recabar y aportar cualquier información valiosa a la hora de evaluar la actividad diaria de los proveedores.

Como mínimo una vez al año el Responsable de la Calidad realizará una evaluación de los actuales proveedores que se encuentran aceptados para Corporación Tauro. Dicha evaluación periódica se realizará mediante el registro R-08-02. Evaluación de Proveedores.

La reevaluación de los proveedores se realizará bajo el mismo registro a no ser que el desempeño de algún proveedor obligue a la organización a modificar los criterios de evaluación.

#### 4.3- Control procesos y productos subcontratados

Cuando un proceso, o parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo Corporación Tauro prepara el documento R-08-01. Control Servicios subcontratados en el cual se refleja los controles a aplicar a dicho proceso suministrado externamente. Igualmente se evaluará el desempeño del proveedor externo mediante el registro R-08-02. Evaluación Proveedores.

### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registros / Instrucciones de trabajo	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Evaluación periódica de Proveedores	RC	Físico / Electrónico	3 años
Control procesos productos subcontratados	RC	Físico / Electrónico	3 años

## P-09-01. Auditoría Interna

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta dirección	21/11/2017

## INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>4</b>
4.1.- PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORÍA .....	4
4.2.- AUDITORES INTERNOS .....	4
4.3.- REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA .....	5
4.4.- HALLAZGOS DE AUDITORÍA .....	5
<b>5. REGISTROS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer los criterios sobre los cuales deban llevarse a cabo las auditorías internas en para verificar que las actividades relativas a las mismas cumplen con las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento aplica a todos los procesos de trabajo y actividades incluidas en el alcance de la certificación de Corporación Tauro

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de las actividades desarrolladas por la organización y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la adecuación con los requisitos establecidos.

**Programa de Auditorías:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría.

**Evidencia de la Auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Hallazgos de Auditoría:** resultados de la evaluación de la auditoría mediante el examen de las evidencias de la auditoría.

**Alcance de Auditoría:** extensión y límites de una auditoría. Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, actividades y procesos a auditar.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

#### **4. DESCRIPCIÓN**

##### **4.1.- Programa y plan de auditoría**

La auditoría interna que realiza Corporación Tauro se programa de forma anual y se documenta en un registro R-09-05. Programa de Auditoría que contendrá:

- Una descripción del área que se someterá a Auditoría.
- Los procedimientos que se tomarán como referencia para la realización de la Auditoría.
- La frecuencia prevista para la realización de las Auditorías.
- La importancia de cada uno de los procesos medidos en el tiempo invertido en cada uno de ellos.
- Fecha y Firma del Responsable de la Calidad.
- Fecha de realización efectiva de la Auditoría así como el resultado de la misma, el número de informe y la firma del Auditor.

El registro R-09-05. Programa de Auditoría debe ser diseñado por el Responsable de la Calidad de manera flexible, permitiendo cambios basados en la información recogida durante la auditoría y para que permita su aprovechamiento eficaz.

Además de las auditorías incluidas en el programa, el Responsable de la Calidad y/o Gerencia puede planear la realización de otras auditorías, denominadas auditorías extraordinarias cuando:

- Se hayan introducido modificaciones significativas en el Sistema de Gestión.
- Se detecten deficiencias que indiquen que los procedimientos del Sistema de Gestión no se cumplen, o bien que su aplicación no consigue los objetivos del mismo con eficacia y con calidad.
- Se deba verificar la implantación de acciones correctivas especialmente críticas.

El Plan de Auditorías estará contenido dentro del propio informe detallando el día hora y aspectos planificados a revisar durante la auditoría interna.

##### **4.2.- Auditores internos**

El perfil del auditor queda detallado en la ficha de requerimiento de puesto de trabajo del auditor interno de la calidad recogido en este Sistema de Gestión bajo el registro R-07-02 Descripción de puesto de Trabajo. El Responsable de la Calidad determinará si el auditor interno reúne dichos requerimientos. Dentro de lo posible la organización intentará mantener a auditores internos cualificados para realizar esta labor. En ningún caso un auditor interno de la organización auditará su propio trabajo y sus juicios se deberán basar siempre en evidencias objetivas.

#### 4.3.- Realización de la auditoría

El auditor interno o externo deberá revisar la documentación de este Sistema de Gestión para comprobar su adecuación con la norma ISO 9001:2015. Para ello solicitará la información necesaria al/los responsables de los departamentos y al Responsable de la Calidad con el fin de verificar:

- Si los registros y procedimientos de este Sistema de Gestión aseguran el cumplimiento de ambas normas referentes.
- Si las actividades desarrolladas por la organización son las establecidas en los procedimientos, manuales y registros de este Sistema de Gestión.

El resultado de este trabajo se reflejará en el registro R-09-06. Informe de Auditoría Interna en dónde se detallará el número de informe de auditoría, el alcance de auditoría, la documentación interna revisada así como los resultados de los hallazgos de auditoría.

#### 4.4.- Hallazgos de auditoría

Los hallazgos de la auditoría interna pueden determinar que no existe prueba de que se incumpla ningún requisito de la norma referente o llevar a la afirmación de que existe un incumplimiento de algún requisito o la existencia de una desviación entre la actividad de la empresa con los procedimientos del Sistema de Gestión. De existir cualquier desviación detectada, se levantará una no conformidad la cual será tratada tal y como se describe en el procedimiento de acción correctiva de este Sistema de Gestión.

### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
Programa Anual de Auditoría	RC	Electrónico	3 años
Informe de Auditoría	RC	Electrónico	3 años

## **P-10-01.No conformidades y acciones correctivas**

<i>Revisión</i>	<i>Modificaciones realizadas</i>	<i>Realizado</i>	<i>Fecha</i>	<i>Revisado y aprobado</i>	<i>Fecha</i>
00	Edición inicial	César Olmedo	21/11/2017	Alta Dirección	21/11/2017

INDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
4.1.- VALORACIÓN DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES .....	3
4.2.- CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES .....	4
4.3.- REGISTRO Y TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD .....	5
<b>5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....</b>	<b>5</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene como objeto desarrollar en Corporación Tauro las gestiones necesarias para evitar prestar un servicio que se considere no conforme con los requisitos de calidad establecidos previamente. Asimismo se establecerá el plan de actuación para determinar y eliminar las causas que han provocado dichos incidentes.

## **2. ALCANCE**

El alcance de este procedimiento aplica a los procesos de gestión de la calidad de Corporación Tauro

## **3. DEFINICIONES**

**RC:** Responsable de la Calidad

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito la norma ISO 9001:2015, de un requisito legal o de cualquier requisito especificado en los procedimientos de nuestro sistema de gestión de la calidad referente a los productos o servicios que provisiona nuestra organización.

**Acción correctiva:** Acciones que se llevan a cabo para eliminar la causa raíz de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Incidencia:** Posible incumplimiento de requisitos, especificaciones, procedimientos o instrucciones de trabajo, a juicio de cualquier persona de la empresa, que se registra, pendiente de valoración por el Responsable de la Calidad.

## **4. DESCRIPCIÓN**

### **4.1.- Valoración de incidencias y no conformidades**

Por su origen, y a efectos de su registro, las incidencias se clasifican en:

De proveedor: Incumplimiento por parte de un proveedor de la calidad, plazo de entrega, cantidad u otro requisito establecido para su producto/servicio.

Reclamación de cliente: Acción verbal o escrita por parte del alumnado como consecuencia de la no satisfacción por nuestra parte de alguna de sus expectativas.

Internas: Cualquier otra con origen distinto de las anteriores, como por ejemplo el incumplimiento de procedimientos o instrucciones de trabajo señalados por el personal.

Auditorías internas: Las detectadas en auditorías internas.

Atendiendo a su importancia, las incidencias son valoradas por el Responsable de la Calidad sobre una escala de 1 a 5. Una valoración de 5 supone su calificación automática como No-Conformidad muy grave. Es el caso de que la incidencia haya tenido, o podido tener, una gran trascendencia negativa para la empresa.

Una valoración de 3 o 4 supone su calificación automática como No-Conformidad. Al igual que en el caso anterior pone en marcha el tratamiento de No-Conformidad, con las fases de investigación de la causa raíz y adopción de acciones correctivas para evitar que vuelva a producirse dicha no conformidad.

Una valoración de 2, supone la calificación como incidencia, al considerarse que si bien puede significar un leve incumplimiento de requisitos, especificaciones, procedimientos o instrucciones de trabajo no merece, por si misma, el tratamiento de No-Conformidad y la propuesta y adopción de acciones correctivas. La decisión inmediata adoptada ya se considera suficiente medida por el momento.

Una valoración de 1, significa una incidencia que no supone ningún tipo de incumplimiento de requisitos, procedimientos o instrucciones de trabajo. Por ejemplo, una reclamación de un cliente sin ninguna base tendrá esta valoración. Se podrán mantener en el registro de incidencias y no conformidades R-10-01.No conformidades y acciones correctivas únicamente a efectos estadísticos.

No obstante, una reiteración de incidencias del tipo 1 o 2 dará lugar a su calificación como No-Conformidad.

Todas las incidencias y No Conformidades se darán entrada en el registro R-10-01.No conformidades y acciones correctivas.

#### 4.2.- Control de salidas no conformes

En caso de producirse una salida de proceso no conforme Corporación Tauro tomará las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del servicio. El tratamiento de las salidas no conformes se tratarán mediante el registro R-10-01.No conformidades y acciones correctivas tomando las medidas oportunas al respecto.

#### 4.3.- Registro y tratamiento de la no conformidad

La No-Conformidad comporta siempre abrir una investigación sobre sus causas. El Responsable de la Calidad llevará a cabo una investigación, recabando la información que precise necesario. Dicha investigación tendrá la profundidad y duración necesaria, según la importancia y naturaleza de la No-Conformidad.

El Responsable de la Calidad analiza las causas de la No-Conformidad detectada y cómo afecta al propio sistema de gestión para posteriormente valorarla y como último paso llegar a una conclusión sobre cómo evitar que ésta vuelva a suceder. El tratamiento de una No Conformidad tiene lugar en el registro R-10-01.No conformidades y acciones correctivas.

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Registros	Responsable archivo	Soporte	Tiempo Conservación
No conformidades y acciones correctivas	RC	Digital	3 años

# **REGISTROS**



**IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS**

<b>Código:</b>	R-04-01
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

Partes interesadas internas	Cuestiones internas	Necesidades y/o expectativas	Requisitos

Partes interesadas externas	Cuestiones externas	Necesidades y/o expectativas	Requisitos

## **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

En Corporación Tauro, nos enfocamos en cumplir con las especificaciones de los proyectos y las partes interesadas, en los tiempos establecidos y con calidad en los servicio para nuestros clientes. Cumplimos con puntualidad nuestras obligaciones aprovechando nuestra capacidad para asegurar la continuidad del servicio, es nuestro compromiso mejorar continuamente el desempeño de nuestro sistema de calidad

Con los siguientes objetivos de Calidad:

- Cumplir con las especificaciones de los proyectos
- Tener una variación de +- 5% en el tiempo de liberación de los proyectos.
- Incrementar la capacidad operativa que permita abordar proyectos de mayor envergadura.
- Mejorar el desempeño el sistema de gestion de calidad

En definitiva consideramos que estas directrices nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, mejorar continuamente y convertirnos en una empresa de referencia dentro del sector de empresas de servicios medioambientales, consultorias.

Lugar:

Quito

Fecha:

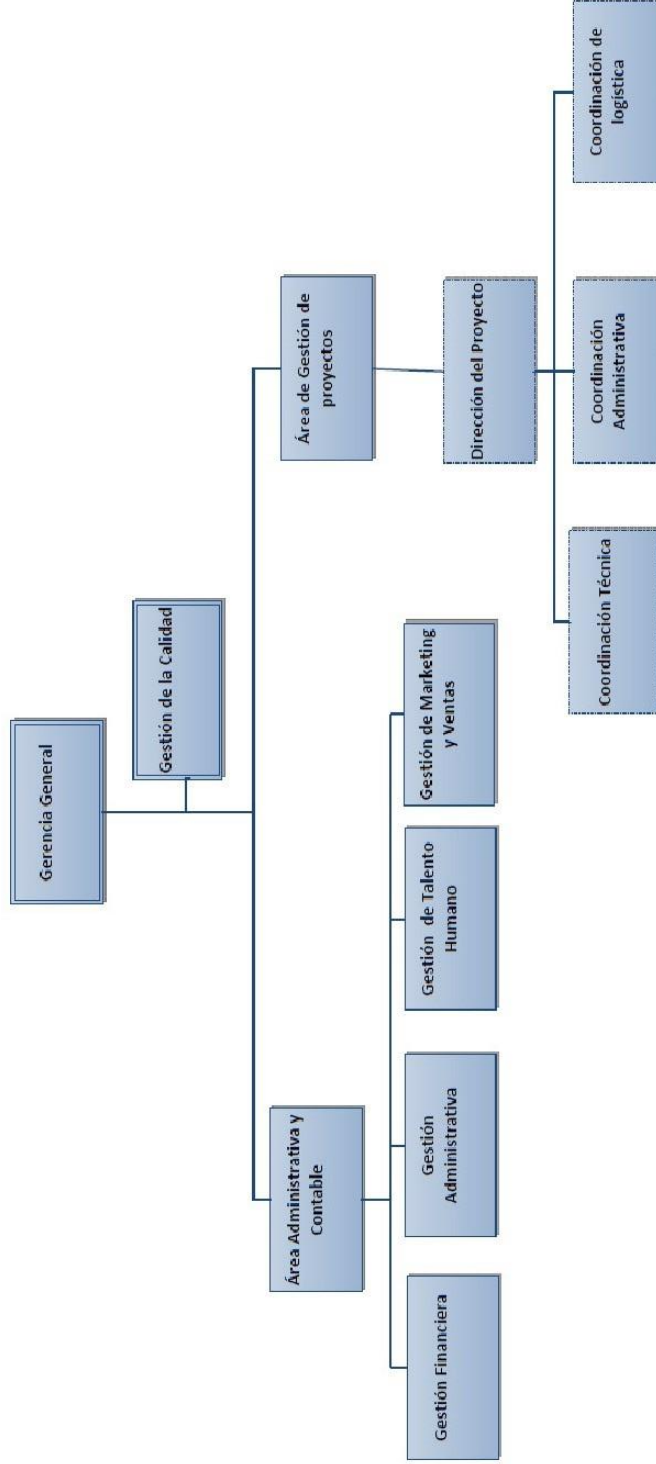
20/10/2017


La Dirección



# ORGANIGRAMA CORPORACIÓN TAURO


<b>Código:</b>	R-05-02
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	



	<b>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CONTEXTO</b>		<b>Código:</b>	R-06-01
			<b>Revisión No.:</b>	0
			<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
			<b>Elaborado por:</b>	
			<b>Aprobado por:</b>	

**ANÁLISIS FODA:**

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
ANÁLISIS EXTERNO		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
ANÁLISIS INTERNO		

	<b>ACTA DE REUNIÓN DE REVISIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	
	<b>Código:</b>	R-06-02
	<b>Revisión No.:</b>	0
	<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017

**Reunión:** En Quito, a xx del mes xx de 2017. Se convocó a las: xx:xx horas.

**Convocados:**   Nombre persona asistente  
  
                          Nombre persona asistente

**Asistentes:**Nombre persona asistente  
  
                          Nombre persona asistente

### ACTA DE LA REUNIÓN

A las xx:xx horas del día da comienzo la reunión, con los asistentes indicados y con el siguiente orden del día:

1. Exposición de los motivos de la reunión.
2. Fijar los niveles de aceptación del riesgo y oportunidades a abordar
3. Plan de Tratamiento de los riesgos y oportunidades

#### Desarrollo de los puntos del orden del día

##### **1. Exposición de los motivos de la reunión**

Como requisito de la norma ISO 9001:2015, una vez llevado a cabo en análisis de identificación de riesgos y oportunidades de contexto debe existir un criterio de aceptación del riesgo y deben fijarse los niveles de riesgo aceptables para Corporación Tauro.

El objeto de este documento es recoger la aceptación de la dirección sobre el nivel de riesgo que está dispuesto asumir y por el contra se determinarán los riesgos a tratar. Así mismo se decidirá qué oportunidades se abordarán.


##### **2. Fijar los niveles de aceptación del riesgo**

Una vez identificados los riesgos mediante el FODA elaborado por la organización, se obtienen los siguientes resultados:

Riesgos aceptados: Descripción de los riesgos identificados en la matriz FODA y que se aceptarán.

Riesgos no aceptados: Descripción de los riesgos identificados en el FODA y que no se aceptarán, por tanto serán tratados para disminuir su posible impacto.

Oportunidades a abordar: Descripción de las oportunidades identificadas en el FODA las cuales se abordarán.

	<b>ACTA DE REUNIÓN DE REVISIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Código:</b>	R-06-02
		<b>Revisión No.:</b>	0
		<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017

**3. Plan de Tratamiento de los riesgos y oportunidades**

Definidos los niveles de aceptación y tratamiento de riesgos y oportunidades se decide tratar los riesgos y oportunidades descritos en el registro R-06-03. Tratamiento de riesgos y oportunidades.

Y sin más asuntos que tratar.

LOS ASISTENTES:









	<b>EQUIPO CON MANTENIMIENTO</b>		<b>Código:</b>	R-07-01
			<b>Revisión No.:</b>	0
			<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
			<b>Elaborado por:</b>	
			<b>Revisado por:</b>	
			<b>Aprobado por:</b>	

<b>DATOS DEL EQUIPO</b>
Código:
Número serie / matrícula:
Descripción equipo / modelo:

Periodicidad									
Operaciones a realizar: Mantenimiento Preventivo	Operación 1	Operación 2	Operación 3	Operación 4	Operación 5	Operación 6			

<b>Fecha operación</b>	
Próxima revisión	
Observaciones	



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

<b>Código:</b>	R-07-02
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Gerente	<b>AREA:</b>	Administrativa	<b>DEPENDE DE:</b>	
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Alta Dirección				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Toda la Organización				

**FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

<b>1</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dotación de recursos económicos</li> <li>2. Comunicar al personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente</li> <li>3. Establecer la política de calidad</li> <li>4. Establecer los objetivos de calidad</li> <li>5. Llevar a cabo las revisiones del sistema de gestión</li> <li>6. Representar Legal, Judicial Y Extrajudicialmente</li> <li>7. Administrar el taller realizando las gestiones que sean necesarias para que se cumpla con el objeto social, las normas, políticas, planes, programas y presupuesto</li> <li>8. Nombrar y remover de acuerdo a la ley a los empleados y trabajadores del taller</li> <li>9. Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades, administrativas y financieras del taller asegurándose que éstas estén de acuerdo al objeto social.</li> <li>10. Cumplir con las obligaciones tributarias, legales y de más que tienen relación con la existencia del taller.</li> <li>11. Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar los procesos de gerencia, mejoramiento, administración.</li> <li>12. Aprobar el plan de manejo de seguridad y ambiente.</li> <li>13. Realizar los programas y planes de auditorías para el taller.</li> <li>14. Coordinar con los responsables de los procesos la información necesaria para el seguimiento y medición de los indicadores y controles de los procesos.</li> <li>15. Comunicar a los responsables de los procesos los cambios que se efectuaren al sistema de gestión.</li> <li>16. Ejecutar el plan de capacitación organizando eventos, cursos, talleres, que permitan compensar los requisitos del personal, eventos que los pueda realizar físicamente dentro del taller o fuera de ella.</li> <li>17. Mantener al día documentos como el de cumplimiento de obligaciones, IESS, cámaras de la construcción, pequeña industria y de comercio según el caso; contraloría general del estado.</li> <li>18. Realizar la inducción a todo el personal que ingresa al taller.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Encargado de realizar las compras</li> </ol> </li> <li>19. Control de personal y verificación de los trabajos</li> <li>20. Dotación de recursos económicos</li> <li>21. Comunicar al personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente</li> <li>22. Establecer la política de calidad</li> <li>23. Establecer los objetivos de calidad</li> <li>24. Llevar a cabo las revisiones del sistema de gestión</li> <li>25. Representar Legal, Judicial Y Extrajudicialmente Al Taller.</li> <li>26. Administrar El Taller Realizando Las Gestiones Que Sean Necesarias Para Que Se Cumpla Con El Objeto Social, Las Normas, Políticas, Planes, Programas Y Presupuesto</li> <li>27. Nombrar y remover de acuerdo a la ley a los empleados y trabajadores del taller</li> <li>28. Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todas las actividades, administrativas y financieras del taller asegurándose que éstas estén de acuerdo al objeto social.</li> <li>29. Cumplir con las obligaciones tributarias, legales y de más que tienen relación con la existencia del taller.</li> <li>30. Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar los procesos de gerencia, mejoramiento, administración.</li> <li>31. Aprobar el plan de manejo de seguridad y ambiente.</li> <li>32. Realizar los programas y planes de auditorías para el taller.</li> </ol>	

<b>2</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autorizar los pagos y adquisiciones</li> <li>2. Contratar y separar del cargo al personal</li> <li>3. Autorizar la adquisición de maquinaria y equipos de acuerdo al pedido de cada una de las áreas de consultoría y servicios.</li> <li>4. 4 Aprobar la presentación de ofertas y la presentación de contratos.</li> <li>5. Tramitar los seguros de seriedad de oferta, buen uso del anticipo y fiel cumplimiento de los contratos adjudicados, en caso de que el cliente lo pida.</li> <li>6. Devolver a la aseguradora y recuperar los convenios y contra garantías cuando las propuestas han superado el período de validez de las mismas.</li> <li>7. Controlar que se ejecuten las acciones correctivas y realizar el seguimiento de las mismas.</li> <li>8. Realizar las adquisiciones de las bases de los Concursos en los que se va a participar.</li> </ol>	

**REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO**

Certificación académica:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudios universitarios en administración o similares.</li> <li>2. Formación en seminarios de gerencia y administración</li> </ol>
Formación adicional:	Conocimiento sobre ISO 9001:2015
Experiencia requerida:	10 años en actividades similares.
Características personales:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo</li> <li>2. Audaz</li> <li>3. Creativo</li> <li>4. Facilidad de comunicación y negociación</li> </ol>
Observaciones:	



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Código:	R-07-02
Revisión No.:	0
Fecha revisión:	21/11/2017
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Responsable de la Calidad	<b>AREA:</b>	Administrativa	<b>DEPENDE DE:</b>	Alta dirección
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Alta dirección				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Toda la organización				

**FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

**1 COMUNICACIÓN CON EL CONSULTOR EXTERNO**

- Apoyo al consultor externo en la explicación de los procesos de trabajo con los que trabaja la organización
- Recopilar la información necesaria solicitada por el consultor externo en relación a registros y procesos de trabajo
- Cumplimentación de los procedimientos y registros de trabajo necesarios a petición por el consultor externo
- Comunicación al consultor de los avances en la cumplimentación de registros y desarrollo de procedimientos de trabajo

**2 COMUNICACIÓN CON GERENCIA Y EL RESTO DEL EQUIPO**

- Información al resto del equipo de nuevos procesos y cumplimiento de requisitos en relación al sistema de gestión
- Información a Gerencia sobre la cumplimentación de registros y desarrollo de nuevos procesos de trabajo relacionados al sistema de gestión
- Promover una cultura basada en la gestión de la calidad en las operaciones diarias

**3 ACOMPAÑAMIENTO EN AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS**

- Acompañamiento al consultor externo en la auditoría interna
- Acompañamiento al consultor externo en la auditoría externa de certificación

**REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO**

Certificación académica:	1. Estudios universitarios en administración o similares. 2. Formación en seminarios de gerencia y administración
Formación adicional:	Conocimiento sobre ISO 9001:2015
Experiencia requerida:	3 años
Características personales:	
Observaciones:	El responsable de la calidad puede ser asignado por la alta dirección, cumpliendo los requisitos mencionados



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

<b>Código:</b>	R-07-02
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Auditor Interno	<b>AREA:</b>	Calidad	<b>DEPENDE DE:</b>	Gerencia
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Alta Dirección				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Alta Dirección				

**FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

<b>1</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>
	Preparación del programa de auditorías
<b>2</b>	<b>REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>
	Reunión de apertura de la auditoría y explicación del desarrollo de la misma al auditado Realización de la auditoría y mantener información documentada de dicha tarea
<b>3</b>	<b>CIERRE DE LA AUDITORÍA</b>
	Explicación al auditado de los hallazgos encontrados y clasificados como observaciones o no conformidades en relación al incumplimiento de algún punto de la norma de gestión objeto de la auditoría Reunión de cierre y explicación al auditado del plan de acciones correctivas para la solución de las no conformidades Entrega del informe de auditoría al auditado con información documentada

**REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO**

Certificación académica:	
Formación adicional:	
Experiencia requerida:	
Características personales:	
Observaciones:	Objetividad a la hora de realizar su trabajo. En caso de auditor interno de la organización nunca podrá auditar su propio trabajo.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Código:	R-07-02
Revisión No.:	0
Fecha revisión:	21/11/2017
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Consultor Externo	<b>AREA:</b>	Administrativa	<b>DEPENDE DE:</b>	
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Alta dirección				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Toda la organización				

**FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

**1 TAREAS DE IMPLANTACIÓN**

- Apoyo al cliente en la redacción de los procesos de trabajo con los que trabaja la organización
- Solicitar información necesaria al responsable del sistema a registros y procesos de trabajo necesarios cumplir
- Cumplimentación de ciertos procedimientos y registros de trabajo
- Solicitud de cumplimentación de ciertos procedimientos y registros de trabajo
- Comunicación con el responsable del sistema en relación a la cumplimentación de registros y desarrollo de procedimientos de trabajo

**2 SEGUIMIENTO DEL PROYECTO Y SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL**

- Apoyo y resolución de dudas en relación a las normas con las que se trabaja y cualquier necesidad documental u operativa
- Información al responsable del sistema y Gerencia sobre los avances del proyecto y cumplimiento de requisitos en relación al sistema de gestión
- Promover una cultura basada en la gestión de la calidad en las operaciones diarias
- Formación al responsable del sistema, gerencia y toda persona interesada en la organización en materia de calidad.

**3 ACOMPAÑAMIENTO EN AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS**

- Realización de la auditoría interna del sistema de gestión
- Acompañamiento al responsable del sistema en la auditoría externa de certificación
- Apoyo en la resolución del PAC en la auditoría interna
- Apoyo en la resolución del PAC en la auditoría externa de certificación

**REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO**

Certificación académica:	
Formación adicional:	
Experiencia requerida:	
Características personales:	
Observaciones:	



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Código:	R-07-02
Revisión No.:	0
Fecha revisión:	21/11/2017
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Administrador de Proyectos	<b>AREA:</b>	Gestión de Proyecto	<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Gerente				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Toda la organización				

**FUNCIONES Y ACTIVIDADES**

<b>1</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manejo de archivos</li> <li>Toma de decisiones en ausencia de gerente</li> <li>Manejo de recursos económicos</li> <li>Responsable de cobros y pagos</li> <li>Elaboración de facturas</li> <li>Revisión de documentos de trabajo (formatos)</li> <li>Apoyo A Recursos Humanos</li> <li>Apoyo A La Gerencia</li> <li>Apoyo Administrativo</li> </ol>
<b>2</b>	<b>APOYO A TALENTO HUMANO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elaborar y actualizar la Hoja de Vida del personal.</li> <li>Llevar el control de la asistencia de los trabajadores.</li> <li>Elaborar los contratos y mantener actualizado los expedientes del personal con los documentos de sus estudios, experiencias, habilidades, formación, etc. además de documentos que prueban su grupo de sangre y vacunas o exámenes médicos.</li> <li>Mantener los registros de la capacitación del personal.</li> <li>Revisar continuamente el libro bancos y mantener al día el saldo.</li> <li>Llevar los registros de salud del personal del taller.</li> <li>Reportar al IESS las novedades en cuanto a la Salud y Seguridad</li> </ol>
<b>3</b>	<b>APOYO A LA GERENCIA</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Preparar la documentación administrativa para presentar en las propuestas.</li> <li>Pedir materiales a los proveedores.</li> </ol>
<b>4</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Preparar los oficios, memorandos, E-mail, para la firma del Gerente.</li> <li>Llevar la agenda del gerente y recordarle diariamente de sus citas y actividades principales.</li> <li>Conceder citas a interesados en función de la agenda.</li> <li>Manejar y controlar la provisión de suministros de oficina.</li> <li>Disponer al asistente técnico los documentos a entregar.</li> <li>Preparar con la debida oportunidad los pagos luz, agua teléfono.</li> <li>Preparar las facturas que correspondan a los servicios prestados.</li> <li>Llevar un registro de proformas a ser entregadas y ayudar a su despacho en forma oportuna.</li> <li>Otras que la gerencia le asigne relacionadas con su gestión.</li> </ol>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manejo de recursos económicos</li> <li>Control de asistencia del personal</li> <li>Responsable de cobros y pagos</li> <li>Control del sistema administrativo</li> </ol>

**REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO**

Certificación académica:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bachiller en comercio y administración</li> <li>Estudios superiores en administración de empresas</li> </ol>
Formación adicional:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manejo de recursos humanos y económicos</li> <li>Conocimientos de trabajo en equipo y atención al cliente</li> <li>Conocimientos de cómo plantear un plan de negocios</li> <li>Conocimientos de uso de internet</li> <li>Uso de registros</li> </ol>
Experiencia requerida:	5 años
Características personales:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Facilidad con las matemáticas</li> <li>Facilidad de expresión</li> <li>Creatividad</li> <li>Organización</li> </ol>
Observaciones:	



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

<b>Código:</b>	R-07-02
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	


<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Asistente	<b>AREA:</b>	Administrativo/ Gestión	<b>DEPENDE DE:</b>	Administrador
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Administrador				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Toda la organización				

FUNCIONES Y ACTIVIDADES

<b>1</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Control de bodegas</li> <li>2. Manejo de sistema de gestión</li> <li>3. Archivo de documentación</li> <li>4. Control de implementos de seguridad entregados al personal</li> <li>5. Control asistencia del personal</li> <li>6. Atención al cliente</li> <li>7. Control de trabajos - recepción y entrega</li> <li>8. Apoyo a la gerencia</li> <li>9. Apoyo administrativo</li> </ol>
<b>2</b>	<b>APOYO A LA GERENCIA</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar la documentación administrativa para presentar en las propuestas.</li> </ol>
<b>3</b>	<b>APOYO ADMINISTRATIVO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Preparar los oficios, memorandos, E-mail, para la firma del Gerente.</li> <li>4. Despachar documentos.</li> <li>5. Mantener un archivo actualizado de la correspondencia recibida y enviada, debidamente referenciada y numerada.</li> <li>6. Llevar un registro de proformas a ser entregadas y ayudar a su despacho en forma oportuna.</li> <li>7. Asegurarse que los útiles de aseo, botiquín y cafetería de las áreas estén abastecidas.</li> <li>8. Verificar que el personal mantenga limpios el baño, equipos, oficinas, piso, etc.</li> <li>9. Mantener el botiquín de primeros auxilios, completo y dispuesto en el taller.</li> <li>10. Coordinar las adquisiciones de materiales, equipos, combustibles, etc.</li> <li>11. Otras que la gerencia le asigne relacionadas con su gestión.</li> </ol>

REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO

Certificación académica:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Egresado/ Últimos Niveles en comercio y administración o ciencias informáticas</li> <li>2. Conocimientos sobre sistema de gestión ISO 9001</li> </ol>
Formación adicional:	
Experiencia requerida:	No requerida
Características personales:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rápida asimilación de la información</li> <li>2. Creatividad</li> <li>3. Colaborador</li> <li>4. Conocimientos matemáticos</li> </ol>
Observaciones:	

	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			Código:	R-07-02
				Revisión No.:	0
				Fecha revisión:	21/11/2017
				Elaborado por:	
				Revisado por:	
			Aprobado por:		

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Contador	<b>AREA:</b>	Administrativa	<b>DEPENDE DE:</b>	Gerente
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA ASCENDENTE CON:</b>	Gerente				
<b>COMUNICACIÓN DIRECTA DESCENDIENTE CON:</b>	Toda la organización				

### FUNCIONES Y ACTIVIDADES

#### 1 ACTIVIDADES

1. Revisión, rectificación o ratificación de los movimientos contables y financieros del taller tanto en software como en documentos físicos.
2. Elaboración y presentación de estados financieros, declaraciones y demás informaciones a las autoridades externas e internas de control.
3. Control continuo de inventario de activos fijos, materiales e insumos y otros.

#### 2 RESPONSABILIDADES

1. Aprobar los estados financieros, declaraciones, inventarios y más anexos para las autoridades externas e internas de control.

### REQUISITOS PARA DESARROLLAR EL PUESTO DE TRABAJO

Certificación académica:

1. Bachiller en comercio y administración (cba)
2. Superior (cpa)

Formación adicional:

3. Conocimientos sobre INTF
4. Conocimientos sobre Principios de contabilidad generalmente aceptados
5. Conocimiento de Leyes tributarias

Experiencia requerida:

5 años

Características personales:

1. Habilidad matemática
2. Cumplimiento de tiempos establecidos
3. Organización

Observaciones:







EVALUACIÓN DE FORMACIÓN EXTERNA

Código:	R-07-05
Revisión N°:	0
Fecha revis:	21/11/2017
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

CURSO:  HORAS:   
ALUMNO:  FECHA:   
EMPRESA QUE IMPARTE EL CURSO:

Por favor, señale con una "X" las cuadrículas de las respuestas que más se aproximen a su impresión de la formación.

**Ponderación del cuestionario:**  
Primera opción elegida (1 punto), Segunda opción elegida (3 puntos), Tercera opción elegida (5 puntos)  
9-15 puntos (Muy mala) 16-22 puntos (Mala) 23-30 puntos (Aceptable) 31-38 puntos (Buena) 39-45 puntos (Muy buena)

**1.- CONTENIDO DEL CURSO**

1.1. Los temas desarrollados en este curso han sido:

- Poco interesantes
- Bastante interesantes
- Muy interesantes

1.2. Las materias explicadas en el curso le han resultado:

- Conocidas
- Conocidas en parte
- Totalmente nuevas

1.3. Las ideas fundamentales de este curso han sido desarrolladas:

- Con demasiada ambigüedad
- Con cierta ambigüedad
- Con suficiente claridad

1.4. Para su formación, los conocimientos adquiridos le parecen:

- Inútiles
- Parcialmente inútiles
- Muy aprovechables

**2.- METODOLOGÍA**

2.1. En mi opinión, el método de enseñanza ha sido:

- Inadecuado
- Mejorable
- Francamente bueno

2.2. El docente conocía el tema desarrollado

- Superficialmente
- Con poca amplitud
- Con profundidad

2.3. Las habilidades comunicativas del docente han sido:

- Malas
- Aceptables
- Buenas

2.4. Las sesiones se han desarrollado de forma:


- Aburridas, tediosas
- Rutinarias
- Vivas, participativas

2.5. Mi impresión al terminar el curso es:

- He perdido el tiempo
- Me puede servir de algo
- He aprovechado mi tiempo

**CALIFICACIÓN POR PARTE DEL ALUMNO:** 0 PUNTOS

**Sugerencias / Observaciones:**

	<b>Informe Evaluación de Formación Interna</b>	<b>Código:</b>	R-07-06
		<b>Revisión No.:</b>	0
		<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
		<b>Elaborado por:</b>	
		<b>Revisado por:</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	

**EMPLEADO/A:**

**FECHA  
COMIENZO:**

**FORMADOR/A:**

**FECHA  
FINALIZACIÓN:**

**OBJETIVO DE LA FORMACIÓN ADQUIRIDA:**

- CONOCIMIENTOS:
- HABILIDADES:
- DESTREZAS:
- ACTITUDES:

**COMPETENCIAS A ADQUIRIR:**

Espacio para describir las competencias que se esperan adquirir con la formación interna

**METODOLOGÍA UTILIZADA:**

Metodología utilizada para realizar la formación

**DESCRIPCIÓN Y RESULTADO DEL SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN:**

**EVALUADOR/A:**

**FECHA DE  
EVALUACIÓN:**







**CONTROL SERVICIOS SUBCONTRATADOS**

<b>Código:</b>	R-08-01
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN SERVICIO SUBCONTRATADO	MOTIVO SUBCONTRATACIÓN	REQUISITO A CUMPLIR PARA TRABAJAR CON NUESTRA ORGANIZACIÓN	REGISTRO O VERIFICACIÓN DEL REQUISITO	EVIDENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO



## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

<b>Código:</b>	R-08-02
<b>Revisión No.</b>	0
<b>Fecha revisió</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

Evaluación Anual  
Fecha

**Criterios de selección de proveedores:**  
**Trayectoria:**

*Inicio del sistema: Desde el comienzo de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, Nombre Proveedor . ha ido introduciendo un listado de Proveedores con los que trabaja*

**Criterios de evaluación de proveedores:**  
**Desempeño:**

*Se establece como unico criterio de evaluación, la ponderación que reciben los proveedores en base a la cantidad de incidentes registrados en el periodo evaluado.*

*La frecuencia de medición es de 1 año, no obstante se podrán realizar otras solicitudes por Gerencia.*

**Definición de las no conformidades**

Gravedad de la NC	1-2	3 - 4	5
Definición	Leve (L)	Grave (G)	Muy grave (MG)

\* Tres o más no-conformidades en un año que representen más de la mitad de los servicios realizados por el Proveedor supondrá un estudio exhaustivo del proveedor y las causas por las que está ocurriendo las no conformidades.

Aspectos a evaluar		Escala valoración			
Calidad de producto/servicio	0=Muy insatisfactorio 0=Muy insatisfactorio 0=Muy insatisfactorio	3= Insatisfactorio 3= Insatisfactorio 3= Insatisfactorio	5= Aceptable 5= Aceptable 5= Aceptable	7= Bueno 7= Bueno 7= Bueno	10=Excelente 10=Excelente 10=Excelente
Cumplir plazos					
Corrección y Orden					
Facilidad de Comunicación					

Relación calidad / precio	representa el 30% de la puntuación final en la evaluación del proveedor
Cumplir plazos	representa el 30% de la puntuación final en la evaluación del proveedor
Corrección y orden a la hora de trabajar	representa el 30% de la puntuación final en la evaluación del proveedor
Facilidad de Comunicación	representa el 10% de la puntuación final en la evaluación del proveedor

A continuación se presenta el listado de proveedores aceptados a evaluar, el número de no conformidades detectadas en cada uno de ellos se tendrá en cuenta para valorar los aspectos sometidos a examen.

PROVEEDOR	Calidad producto/ servicio que presta		Cumplimiento de plazos		Corrección y Orden a la hora de trabajar		Facilidad de comunicación		Puntuación		CÓDIGO PROVEEDOR
	NO CONFORMID.	Puntuación	%	P	Puntuación	%	P	Puntuación	%	P	
			30%	0	0	30%	0		10%	0	0
			30%	0	0	30%	0		10%	0	0





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimado Cliente,

Como bien sabe, desde Corporación Tauro tenemos como prioridad el servicio a nuestros clientes. En estos momentos nos encontramos en un proceso de certificación bajo la norma internacionales en calidad ISO 9001:2015 y con el fin de seguir mejorando en nuestro trabajo, rogamos valore el servicio que le prestamos mediante la siguiente encuesta de satisfacción.

Para nosotros su opinión es muy importante y le agradecemos si dedica unos segundos a contestar con total sinceridad las siguientes cuestiones. Para ello **marque con una X la columna** que usted considere se ajuste mejor a la afirmación que se presenta. Siendo **1= Nada de acuerdo** y **5= Completamente de acuerdo**.

	1	2	3	4	5
1. Facilidad de comunicación con las personas de la empresa					
2. Fiabilidad del servicio realizado					
3. Rapidez en la solución de incidencias					
4. Claridad en la presentación de informes					
5. Corrección en el trato					
6. Adecuación de los horarios					
7. Relación calidad/precio del servicio					

Sus sugerencias siempre pueden ayudar a perfeccionar nuestro servicio. Por favor, si quiere dejarnos alguna, anótela al pie de la presente, enviándonos esta encuesta a la dirección de correo contacto@corporaciontauro.com.

Muchas gracias por colaborar con nosotros.

La Dirección

**Observaciones y sugerencias:**



## **Informe de Satisfacción de los clientes**

El objetivo del presente informe será de valorar la percepción que tienen los clientes acerca de Corporación Tauro .

Una de las variables a la hora de medir la satisfacción de los clientes es la continuidad de los mismos con sus proveedores. En este caso Corporación Tauro mantiene una cartera de clientes de muchos años atrás, la gran mayoría de ellos pertenecen al sector público, Tauro demuestra de esta manera el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes de forma continuada en el tiempo y la continuidad del legado de la antigua gestoría roca.

Alta dirección a su vez asegura la satisfacción de los clientes, prueba de ello son las reuniones periódicas que mantiene con clientes, emails de felicitaciones de las cuales se obtienen feedback positivos y palabras de agradecimientos por el servicio prestado ( Detallar el servicios que se prestó)

La percepción que recaban nuestros comerciales acerca de los servicios prestados también es positiva en líneas generales, prestando especial atención Corporación Tauro a las quejas cuando existan y/o su Alta dirección recibidas por parte de los clientes o llegadas por medio de los comerciales.

La percepción que recaban nuestros propios trabajadores acerca de los servicios prestados también es positiva en líneas generales, prestando especial atención Corporación Tauro a las quejas cuando existan y/o su Alta dirección recibidas por parte de los clientes o llegadas por medio de los comerciales. Prueba de ello es la resolución de una reclamación interpuesta por un cliente en el área de detallar el departamento o área de escrituras, la cual describir cómo se resolvió esta reclamación.

Como hecho destacable hemos de decir que se han cerrado nuevos contratos con clientes derivados de la recomendación de clientes activos de Corporación Tauro por lo tanto en ocasiones nuestros clientes se convierten en el mejor prescriptor para la organización. Clientes han contratado nuestros servicios derivados de la recomendación de nuestros clientes actuales

La calidad del trabajo realizado por Corporación Tauro se prueba mediante las pocas horas de garantía que se ofrecen al cliente y por tanto lo costes de no calidad. Durante este año 2017 y a fecha de este informe interno hemos registrado horas de garantía derivadas de la “no calidad” de nuestros trabajos realizados de un total de horas trabajadas, esto es un % un valor bastante aceptable por Alta dirección.

Durante el ejercicio 2017 hemos aumentado nuestra facturación en un % con respecto al año anterior y % con respecto a dos años anteriores, una prueba más del buen hacer de nuestra organización y consolidación en el mercado.

La capacidad y rapidez para atender las averías en los equipos en cesión de uso es uno de nuestros pilares básicos y con el cual estamos seguros de resolver incidentes y problemas de nuestros clientes. En este sentido establecemos un máximo de horas para presentarnos en las instalaciones de los mismos y comenzar a estudiar y resolver la avería. De momento y a fecha de este informe el tiempo medio de respuesta ante averías se sitúa en minutos, reflejando este dato una respuesta inmediata a las averías en los equipos en cesión de uso de nuestros clientes.

Los nuevos productos solicitados y/o vendidos a nuestros actuales clientes y con ello el aumento del vínculo empresarial con Corporación Tauro confirman la confianza que mantienen con nuestra organización. Los clientes actuales han solicitado un aumento de los productos/servicios que distribuye nuestra organización.

Por todo ello podemos asegurar una buena percepción que tienen los clientes de Corporación Tauro acerca de la organización.

La dirección.



# AUDITORÍA INTERNA BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA CORPORACIÓN TAURO

**Fecha:**  
**Realizada por:**

Datos del auditor

<b>ISO 9001:2015</b>	Página 1 de 11
<b>Informe Auditoría Interna</b>	Fecha: Emitido por:
	Aprobado por: Alta Dirección

## ÍNDICE

<b>1.- Propósito y Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- Desarrollo de la auditoría interna .....</b>	<b>3</b>
<i>2.1 Datos de la auditoría .....</i>	<i>3</i>
<i>2.2 Equipo Auditor .....</i>	<i>3</i>
<i>2.3 Plan de Auditoría .....</i>	<i>4</i>
<i>2.4 Hallazgos de Auditoría .....</i>	<i>5</i>
<b>3.- Reunión de cierre .....</b>	<b>11</b>

## 1.- Propósito y Alcance

El propósito de la presente auditoría será doble, por un lado evidenciar la suficiente robustez que mantiene el sistema de gestión por la organización y su preparación para superar la auditoría de certificación y por otro establecer las actuaciones a realizar en caso de hallarse no conformidades u oportunidades de mejora del sistema de gestión de la Calidad.

## 2.- Desarrollo de la auditoría interna

### 2.1 Datos de la auditoría

ORGANIZACIÓN:

DIRECCIÓN:

ALCANCE:

FECHA DE LA AUDITORÍA:

ASISTENTES:

### 2.2 Equipo Auditor

	Datos del equipo auditor
	Certificaciones / títulos u otros datos

### 2.3 Plan de Auditoría

Jornada	Hora	Actividad
DIA 1		Reunión de Apertura
DIA 1		Contexto de la organización Comprensión de la organización y de su contexto Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad Liderazgo y compromiso Política Acciones para abordar riesgos y oportunidades Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Planificación de los cambios Provisión de recursos Recursos (personas, infraestructura, ambiente para operación de procesos, seguimiento y medición, conocimiento de la organización) Competencia Toma de conciencia Comunicación Información Documentada Planificación y control operacional Requisitos para los productos y servicios Control de los procesos suministrados externamente Producción y provisión del servicio Liberación de productos y servicios Control de salidas no conformes Seguimiento, medición, análisis y evaluación de procesos Auditoría interna No conformidades y acciones correctivas
DIA 1		Informe y Reunión de Cierre

## 2.4 Hallazgos de Auditoría

A continuación se enumeran los hallazgos de auditoría clasificados como: *ok (Conforme)*, *Observaciones (OBS)*, *Recomendaciones (REC)*, *no conformidades mayores (NC)* y *menores (nc)* que se han detectado en el desarrollo de la auditoría.

Punto de la Norma	Resultado	Comentarios	Referencia
4.1 Contexto de la organización			
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión			
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad			

Punto de la Norma	Resultado	Comentarios	Referencia
5.2.2 Comunicación de la política			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.2.1 Objetivos de la calidad			
6.3 Planificación de los cambios			
7.1.1 Generalidades			
7.1.2 Personas			
7.1.3 Infraestructura			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición			

Punto de la Norma	Resultado	Comentarios	Referencia
7.1.6 Conocimientos de la organización			
7.2 Competencia			
7.3 Toma de conciencia			
7.4.1 Comunicación			
7.5.1 Generalidades			
7.5.2 Creación y actualización			
7.5.3 Control de la información documentada			
8.1 Planificación y control operacional			
8.2.1 Comunicación con el cliente			
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios			

Punto de la Norma	Resultado	Comentarios	Referencia
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
8.3.1 Generalidades			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo			
8.4.1 Generalidades			
8.4.2 Tipo y alcance del control			
8.4.3 Información para los proveedores externos			

Punto de la Norma	Resultado	Comentarios	Referencia
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio			
8.5.2 Identificación y trazabilidad			
8.5.3 Propiedad perteneciente los clientes o proveedores externos			
8.5.4 Preservación			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			
8.5.6 Control de los cambios			
8.6 Liberación de los productos y servicios			
8.7 Control de las salidas no conformes			
9.1.1 Generalidades			
9.1.2 Satisfacción del cliente			

Punto de la Norma	Resultado	Comentarios	Referencia
9.1.3 Análisis y evaluación			
9.2.1 Generalidades			
9.2.2 Programa de Auditoría interna			
9.3.1 Generalidades			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
10.1 Generalidades			
10.2 No Conformidad y acción correctiva			
10.3 Mejora continua			

### 3.- Reunión de cierre

ASISTENTES:

- 1.- Se informa de que la recogida de evidencias durante la auditoría se ha **basado en muestreo**.
- 2.- Se han leído y aclarado las **no conformidades** con el cliente
- 3.- Se han explicado la implantación de **acciones correctivas** por las no conformidades halladas como penúltimo paso en el proceso de certificación antes de realizar la revisión por dirección y prepararse para la auditoría de certificación.
- 5.- Se han leído los **aspectos positivos y comentarios**, así como otros hallazgos de conformidad de la organización.
- 6.- Se **firman** las copias del informe
- 7.- El cliente queda con **copia del informe**

**Auditor**

Fdo.

**El Cliente (Firma y sello)**

Fdo.

En Quito a 22 de Noviembre del 2017

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FECHA :

**Reunión:** En \_\_\_\_\_, a de \_\_\_\_\_ del 2017. **Se convocó a las:** horas.

**Convocados:**      **Nombre persona 1**

**Nombre persona 2**

**Asistentes:** **Nombre persona 1**

**Nombre persona 2**

### ACTA DE LA REUNIÓN

A las horas del día da comienzo la reunión para acometer la revisión anual por la dirección relativa al sistema de gestión de la calidad que ha implantado la organización.

Durante la reunión se presentan a Gerencia cada uno de los apartados que componen el orden del día y los asuntos a tratar durante esta reunión.

#### Desarrollo de los puntos del orden del día

1.	Revisión por dirección anteriores
2.	Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema
3.	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
4.	Consecución de los objetivos del sistema de gestión y acciones cuando no se hayan alcanzados los mismos
5.	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
6.	Las no conformidades y acciones correctivas
7.	Los resultados de seguimiento y medición (calibraciones de equipos)
8.	Los resultados de las auditorías
9.	Evaluación de proveedores
10.	La eficacia de las acciones tomadas para para abordar los riesgos y las oportunidades
11.	Salidas de la revisión por la dirección
11.1	Las oportunidades de mejora
11.2	Necesidades de cambio en el sistema de gestión
11.3	Adecuación y necesidad de recursos

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FECHA :

1. Revisión por dirección anteriores
  
2. Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al sistema
  
3. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
  
4. Consecución de los objetivos del sistema de gestión y acciones cuando no se hayan alcanzado los mismos
  
5. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  
6. Las no conformidades y acciones correctivas
  
7. Los resultados de seguimiento y medición (calibraciones de equipos)
  
8. Los resultados de las auditorías
  
9. Evaluación de Proveedores
  
10. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FECHA :

### 11. Salidas de la revisión por la dirección

#### 11.1 Las oportunidades de mejora

#### 11.2 Necesidades de cambio en el sistema de gestión

#### 11.3 Adecuación y necesidad de recursos

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las horas del mismo día.



# **FORMATOS**



**CORPORACIÓN TAURO CIA. LTDA.**

Código:	F- 02
Revisión:	
Fecha:	
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

**SOLICITUD DE MATERIALES**

**PEDIDO DE MATERIALES**

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Solicitado por: \_\_\_\_\_  
 Para uso en: \_\_\_\_\_

No. ✔ 001

ITEM	MATERIALES	CANTIDAD	PRODUCTO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			



## Informe de Avance

Proyecto ...

<b>Código:</b>	F-17
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

**INFORMACIÓN GENERAL:**

**REPORTE DIARIO No.:**

CONTRATO:  FISCALIZADOR:

UBICACIÓN:  FECHA:  dd mm aa

META PROPUESTA:

AVANCE DE OBRA TOTAL %:  CLIMA:

FRENTE DE TRABAJO:  DIAS TRABAJADOS:  DIAS ESTIMADOS:

**RUBROS ASIGNADOS, RENDIMIENTO Y AVANCES**

ITEM	DESCRIPCIÓN	AREA m2	AVANCE DIARIO	AVANCE ACUMULADO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

**CAPITAL HUMANO UTILIZADO EN LA JORNADA:**

**EQUIPO UTILIZADO EN LA JORNADA:**

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	HORAS TRAB
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

**MATERIALES E INSUMOS UTILIZADOS EN LA JORNADA:**

**ESP. VEGETALES:**

**PRODUCCIÓN**

**PLANTACIÓN**

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD

**ACTIVIDADES LOGRADAS EN LA JORNADA:**

#	DESCRIPCIÓN	DIAS TRABAJADOS	DIAS ESTIMADOS	CODIGO FOTO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				


**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_

FISCALIZADOR

\_\_\_\_\_

TÉCNICO RESPONSABLE  
CORPORACIÓN TAURO

	SERVICIO DE ALIMENTACION	Código:	F-16
		Revisión No.:	0
	PROYECTO:	Fecha revisión:	21/11/2017
	MES:	Elaborado por:	
		Aprobado por:	

Ord	Nombres	Desayuno	Almuerzo	Merienda	No. total de unidades por persona
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

TOTAL UNIDADES CONSUMIDAS:

(f) \_\_\_\_\_  
Revisado por:

Nota: Si el consumo no ha sido realizado, se deberá cruzar una línea en el espacio destinado para la firma.





CORPORACION TAURO CIA. LTDA

ENTREGA EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL

Orc	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CHAQUETA		BUZO ALGODÓN MANGA		PANTALÓN JEAN		BOTA TEJANA		BOTA CAUCHO PUNTA		CHALECO		IMPERMEABLE		GAFAS (PAR)		CASCO		
			TALLA	CANT	TALLA	CANT	TALLA	CANT	TALLA	CANT	TALLA	CANT	TALLA	CANT	TALLA	CANT	TALLA	CANT		TALLA	CANT
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					

<b>Código:</b>	F-18
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/1/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	



**CORPORACION TAURO CIA. LTDA**

**Código:** F-19

**Revisión No.:** 0

**CONTROL DE INVENTARIOS**

**Fecha revisión:** 21/11/2017

**CONTROL DE EQUIPOS, HERRAMIENTAS E INSUMOS**

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **DESTINO:** \_\_\_\_\_ **No.....001**

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

<b>AUTORIZADO POR:</b> <b>TÉCNICO</b>  _____ Firma	<b>ENTREGADO POR:</b> <b>BODEGA</b>  _____ Firma	<b>RECIBIDO POR:</b>   _____ Firma
----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	------------------------------------------------

Solo en caso de devolución:

<b>RECIBIDO POR:</b> <b>BODEGA</b>  _____ Firma	<b>DEVUELTO POR:</b>   _____ Firma
-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------



CORPORACIÓN TAURO CIA. LTDA

INVENTARIO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

Código:	F-20
Revisión N	0
Fecha revis	21/11/2017
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	

ITEM	DESCRIPCION	MARCA	MODELO	SERIE	FECHA DE INGRESO	UNID	CANT.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
48							
49							



**CORPORACIÓN TAURO CIA. LTDA**

**SOLICITUD DE MATERIALES**

**PEDIDO DE MATERIALES**

<b>Código:</b>	F-21
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

Fecha: \_\_\_\_\_

Solicitado por: \_\_\_\_\_

No. 001

Para uso en:

ITEM	MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			

\_\_\_\_\_  
(f) Responsable





LISTADO DE PERSONAL PARA EL PROYECTO

ord	NOMBRE	CARGO	C IDENTIDAD	TELEFONO	EMAIL	TIPO SANGRE	VACUNAS	DOMICILIO	JORNADA
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Código:	F-23
Revisión No.:	0
Fecha revisión:	21/11/2017
Elaborado por:	
Revisado por:	
Aprobado por:	





**CORPORACIÓN TAURO CIA. LTDA.**

**PLANIFICACIÓN DIARIA**

<b>Código:</b>	F-25
<b>Revisión No.:</b>	0
<b>Fecha revisión:</b>	21/11/2017
<b>Elaborado por:</b>	
<b>Revisado por:</b>	
<b>Aprobado por:</b>	

Contrato: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#	ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	RESPONSABLES	AVANCE	
				DÍAS	%
1	REFORESTACIÓN			3	10
				días	
					30,00%
2	REVEGETACIÓN			1	2
				días	
					50,00%
5	PRODUCCIÓN DE PLANTAS			días	%

Funcionario  
CORPORACIÓN TAURO

Fiscalizador



**CORPORACIÓN TAURO CIA. LTDA**

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

**Código:** F-26

**Revisión No.:** 0

**Fecha revisión:** 21/11/2017

**Elaborado por:**

**Revisado por:**

**Aprobado por:**

**FRENTE DE TRABAJO:**

**CAMPO:**

**FECHA:**

**TURNO:**

**TECNICO RESPONSABLE:**

**CHOFER/CAPATAZ:**

**FIRMA:**

**RECIBIDO POR:**

**FIRMA:**

**FECHA Y HORA:**

N°	NOMBRE	CARGO	FIRMA INGRESO 7:00	FIRMA SALIDA 12:00	FIRMA INGRESO 13:00	FIRMA SALIDA 16:00
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

**OBSERVACIONES**