

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tesis Previa a la Obtención del Título de: INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA DE CALIDAD ISO 9001-2008 PARA LA EMPRESA VISEGPRO CIA LTDA; DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”

AUTORA:

SANDRA PAMELA ALMEIDA CUASPUD

DIRECTORA:

ING. NARCISA GUADALUPE AGUIRRE

Quito, Febrero 2012

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Sandra Pamela Almeida Cuaspud con CI 172263894-5 declaro que los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Quito, 26 de Enero de 2012.

(f) _____

Pamela Almeida C.

C.I. 172263894-5

DEDICATORIA

A MIS PADRES

Por la orientación y apoyo incondicional

Brindados durante mi vida estudiantil.

Pamela

AGRADECIMIENTO

*El presente trabajo va dirigido
Con expresión de gratitud para,
Mi Padre, Ing. Marco Almeida,
Y de manera especial para mi Directora de Tesis
Ing. Narcisa Aguirre,
Que con dedicación y paciencia
Supieron transmitirme sus conocimientos.
Y a la empresa Visegpro Cía. Ltda., que me brindó las
facilidades para desarrollar mi tema de Tesis.*

Pamela

ÍNDICE

CAPÍTULO I

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD	
1.1 Evolución de la Calidad.....	1
1.2 Aseguramiento de la Calidad.....	6
1.3 Control de Calidad y Aseguramiento de la Calidad.....	7
1.4 Gestión de la Calidad.....	9
1.5 Estructura de la norma ISO 9001:2008.....	10
0. Introducción.....	13
0.1 Generalidades.....	13
0.2 Enfoque Basado en Procesos.....	14
1. Objeto y campo de aplicación.....	15
1.1 Generalidades.....	15
1.2 Aplicación.....	16
2 Referencias Normativas.....	16
3. Términos y Definiciones.....	17
4. Sistema de Gestión de Calidad.....	17
4.1 Requisitos generales.....	17
4.2 Requisitos de la documentación.....	18
4.2.1 Generalidades.....	18
4.2.2 Manual de calidad.....	18
4.2.3 Control de los documentos.....	19
4.2.4 Control de los registros.....	19
5. Responsabilidad de la dirección.....	20
5.1 Compromiso de la dirección.....	20
5.2 Enfoque al cliente.....	20
5.3 Política de calidad.....	21
5.4 Planificación.....	21
5.4.1 Objetivos de la calidad.....	21
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad.....	21

5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	22
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.....	22
5.5.2	Representante de la Dirección.....	22
5.5.3	Comunicación Interna.....	22
5.6	Revisión de la Dirección.....	23
5.6.1	Generalidades.....	23
5.6.2	Información para la revisión.....	23
5.6.3	Resultados de la revisión.....	23
6.	Gestión de los Recursos.....	24
6.1	Provisión de recursos.....	24
6.2	Recursos Humanos.....	24
6.2.1	Generalidades.....	24
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.....	24
6.3	Infraestructura.....	25
6.4	Ambiente de trabajo.....	25
7.	Realización del Servicio.....	25
7.1	Planificación de la realización del Servicio.....	25
7.2	Procesos relacionados con el cliente.....	26
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio.....	26
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio.....	27
7.2.3	Comunicación con el cliente.....	27
7.3	Compras.....	28
7.3.1	Proceso de compras.....	28
7.4	Prestación del servicio.....	28
7.4.1	Control de la prestación del servicio.....	28
7.4.2	validación del proceso de prestación de servicio.....	29
7.4.3	identificación y trazabilidad.....	29
7.4.4	Propiedad del cliente.....	30
7.4.5	preservación del servicio.....	30

8.	medición, análisis y mejoramiento.....	30
8.1	generalidades.....	30
8.2	seguimiento y medición.....	31
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	31
8.2.2	auditoria interna.....	31
8.2.3	seguimiento y medición de procesos.....	32
8.2.4	seguimiento y medición del servicio.....	32
8.3	control del servicio no conforme.....	33
8.4	análisis de datos.....	33
8.5	Mejora.....	34
8.5.1	Mejora continua.....	34
8.5.2	Acción Correctiva.....	34
8.5.3	Acción Preventiva.....	35

CAPÍTULO II

2. LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD EN EL ECUADOR

2.1	Antecedentes Históricos de la Seguridad Privada.....	37
2.2	Sector de la seguridad Privada en el Ecuador.....	42
2.3	La Empresa VISEGPRO CIA. LTDA.....	47
2.3.1	Organización y Proyecciones.....	49
2.3.2	Misión.....	50
2.3.3	Visión.....	50
2.3.4	Políticas.....	50
2.3.5	Objetivos.....	51
2.3.6	Organigrama.....	53
2.4	La Gestión Gerencial.....	54
2.4.1	La Gestión Gerencial en VISEGPRO CIA.LTDA.....	57
2.5	Identificación de Procesos.....	69

2.6	Levantamiento de Información y diagnóstico de Visegpro Cía. Ltda...	69
-----	---	----

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA DE CALIDAD ISO 9001-2008 PARA LA EMPRESA VISEGPRO CIA LTDA

3.1	MODELO DE GESTIÓN DE VISEGPRO CIA. LTDA.....	80
3.1.1	Manual de Calidad.....	80
3.1.1.1	Sistema de Gestión de Calidad.....	91
3.1.1.2	Requisitos de la documentación.....	92
3.1.1.3	Responsabilidad de la dirección.....	99
3.1.1.4	Compromiso de la Dirección.....	99
3.1.1.5	Enfoque al cliente.....	100
3.1.1.6	Política de calidad.....	101
3.1.1.7	Planificación.....	101
3.1.1.8	Objetivos de la calidad.....	101
3.1.1.9	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	103
3.1.1.10	Revisión de la Dirección.....	107
3.1.1.11	Gestión de los Recursos.....	108
3.1.1.12	Recursos Humanos.....	109
3.1.1.13	Ambiente de trabajo.....	110
3.1.1.14	Infraestructura.....	110
3.1.1.15	Ambiente de Trabajo.....	111
3.1.1.16	Realización del Servicio.....	111
3.1.1.17	Planificación de la Realización del Servicio.....	111
3.1.1.18	Comunicación con el cliente.....	113

3.1.1.19 Compras.....	114
3.1.1.20 Proceso de compras.....	114
3.1.1.21 Prestación del servicio.....	117
3.1.1.22 Control de la prestación del servicio.....	117
3.1.1.23 Validación del proceso de prestación de servicio.....	117
3.1.1.24 Identificación y trazabilidad.....	118
3.1.1.25 Propiedad del cliente.....	118
3.1.1.26 Preservación del servicio.....	119
3.1.1.27 Medición, análisis y mejoramiento.....	119
3.1.1.28 Generalidades.....	119
3.1.1.29 Seguimiento y medición.....	120
3.1.1.30 Satisfacción del cliente.....	120
3.1.1.31 Auditoría interna.....	120
3.1.1.32 Seguimiento y medición de procesos.....	122
3.1.1.33 Seguimiento y medición del servicio.....	122
3.1.1.34 Control del servicio no conforme.....	123
3.1.1.35 Análisis de datos.....	124
3.1.1.36 Mejora.....	125
3.1.1.37 Mejora continua.....	125
3.1.1.38 Acción Correctiva.....	125
3.1.1.39 Acción Preventiva.....	126
3.1.2 Mapa de procesos.....	128
3.1.3 Planes de Calidad.....	132

3.1.4	Registros.....	132
3.1.5	Procedimientos.....	273
3.1.6	Instructivos.....	317
3.2	AUDITORÍA AL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
3.2.1	Planificación de la auditoria.....	324
3.2.1.1	Auditorias de Calidad.....	324
3.2.1.2	Objetivos de la auditoria.....	325
3.2.1.3	Etapas de la auditoria.....	327
3.2.2	Papeles de trabajo.....	338
3.2.2.1	Objetivos de los papeles de trabajo.....	338
3.2.2.2	Finalidades de los papeles de trabajo.....	339
3.2.3	Reporte de no conformidades.....	340
3.2.3.1	No conformidad.....	340
3.2.3.2	Reporte de no conformidades.....	341
3.2.3.3	Clasificación de las no conformidades.....	342
3.2.4	Reporte de auditoría.....	343
3.2.4.1	Generalidades.....	343
3.2.4.2	Calidad del reporte.....	344
3.2.4.3	Resumen de auditoría.....	347

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO: PRESUPUESTO GASTOS IMPLEMENTACIÓN

ÍNDICE DE FORMULARIOS

Mapa Procesos Gestión calidad.....	133
Plan Calidad de Gestión de Calidad.....	134
Flujograma Gestión calidad.....	138
R-GC-01.....	139
R-GC-02.....	141
R-GC-03.....	143
R-GC-04.....	144
R-GC-05.....	147
R-GC-06.....	148
R-GC-07.....	149
R-GC-08.....	150
R-GC-09.....	151
Mapa procesos Mejoramiento Continuo.....	152
Plan Calidad de Mejoramiento Continuo.....	153
Flujograma Mejoramiento Continuo.....	160
R-MC-01.....	161
R-MC-02.....	164
R-MC-03.....	165
R-MC-04.....	167
R-MC-05.....	168
R-MC-06.....	170
R-MC-07.....	171
R-MC-08.....	173

Mapa procesos de Comercialización.....	174
Plan Calidad de Comercialización.....	175
Flujograma Comercialización.....	178
R-CO-01	179
R-CO-02.....	182
R-CO-03.....	183
R-CO-04.....	184
Mapa procesos Operaciones.....	185
Plan Calidad de Operaciones.....	186
Flujograma Operaciones.....	191
R-OP-01.....	192
R-OP-02.....	193
R-OP-03.....	195
R-OP-04.....	196
R-OP-05.....	197
R-OP-06.....	198
R-OP-07.....	199
R-OP-08.....	200
R-OP-09	201
R-OP-10.....	202
R-OP-11.....	203
R-OP-12.....	204
R-OP-13.....	205
R-OP-14.....	206
R-OP-15.....	207
R-OP-16.....	208

R-OP-17.....	209
R-OP-18.....	210
R-OP-19.....	211
R-OP-20.....	212
R-OP-21.....	213
R-OP-23	215
R-OP-24.....	216
R-OP-25.....	217
R-OP-26.....	218
R-OP-27.....	219
R-OP-28.....	220
Mapa procesos logística.....	221
Plan Calidad de logística.....	222
Flujograma logística.....	227
R-LG-01.....	228
R-LG-02.....	229
R-LG-03.....	230
R-LG-04.....	231
R-LG-05	232
R-LG-06.....	233
R-LG-07.....	234
R-LG-08.....	235
R-LG-09	236

Mapa procesos Recursos Humanos.....	237
Plan Calidad de Recursos Humanos.....	238
Flujograma Recursos Humanos	243
R-RH-01.....	246
R-RH-02	247
R-RH-03	248
R-RH-04	249
R-RH-05	250
R-RH-06.....	251
R-RH-07.....	252
R-RH-08.....	253
R-RH-09	254
R-RH-05	255
R-RH-06.....	256
R-RH-07.....	257
R-RH-08.....	258
R-RH-09	259
Mapa procesos Financiero.....	260
Plan Calidad Financiero	261
R-FN-01	265
R-FN-02	266
R-FN-03	267
R-FN-05	269
R-FN-06.....	270
R-FN-07.....	271
R-FN-08.....	272

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo que tiene carácter teórico, se ha realizado en circunstancias en que el Ecuador y el mundo enfrentan uno de los desafíos más importantes de la historia, como es el fenómeno de la “globalización”, que tiene connotaciones políticas, económicas y sociales, que en un mediano plazo pueden ser causa de profundas crisis con secuelas de extrema pobreza para unos y enorme riqueza para otros.

Los cambios acelerados en los mercados, en los que se han eliminado las fronteras comerciales entre los países, han traído como consecuencia entornos más complejos, clientes más exigentes, competidores más agresivos y un avance tecnológico cada vez más rápido e importante, plantean un gran desafío a las empresas que desean permanecer en el mercado.

En tales circunstancias, la serie de documentos denominados ISO 9000, se ha convertido indudablemente, en la nueva exigencia mundial para el comercio internacional. En nuestro país cada día hay más interés y mayor presión por parte de los compradores para que las empresas proveedoras de productos o servicios, obtengan una certificación internacional de calidad como lo es la ISO 9001:2008.

Esta quizá fue la causa fundamental que me motivó a plantear y desarrollar como tesis previa a la obtención del título profesional el tema **“Diseño de un modelo de gestión, control y auditoria de calidad ISO 9001-2008 para la empresa Visepro Cía. Ltda. Dedicada a la prestación de servicios de seguridad ubicada en la ciudad de Quito”**, pues se considera que además de ser un tema de gran actualidad, de algún modo está relacionada con el trabajo profesional que puede desarrollar un Ingeniero Comercial.

Las facilidades brindadas por el gerente general de la empresa VISEGPRO CIA. LTDA., me han permitido cumplir a cabalidad con el objetivo propuesto, pues dicha empresa se había fijado como objetivo obtener la certificación ISO 9001:2008, puesto que las condiciones existentes al interior de la compañía no eran del todo favorables (situación que se evidenció con los resultados obtenidos del levantamiento de información realizado en un inicio), por lo que se requería de un instrumento que corrija o minimice las deficiencias existentes, siendo éste un sistema de gestión de la calidad.

En términos generales, puedo manifestar que el desarrollo de este tema de tesis ha sido muy enriquecedor, pues me ha permitido conocer el campo de la consultoría en el que podría incursionar en un futuro como profesional.

El contenido del presente trabajo para una mejor comprensión ha sido separado en tres capítulos.

En el primer capítulo, denominado gestión de la calidad, se realiza una descripción de la forma como han ido evolucionando los conceptos de calidad al interior de una organización, para posteriormente introducirse en lo que es la estructura de la norma ISO 9001:2008.

En el segundo capítulo, referido a las empresas de seguridad en el Ecuador, se hace una identificación de las características básicas del sector de seguridad privada en el Ecuador para luego hacer una presentación de la empresa de seguridad Visegpro Cía. Ltda.

En el tercer capítulo, referido al diseño de un modelo de gestión, control y auditoría de calidad un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008, se hace el desarrollo de toda

la documentación del sistema de gestión de calidad, para que el personal de la empresa inicie la etapa de implementación. Como una segunda parte de este capítulo, se encuentra la documentación relacionada a la auditoría al sistema de gestión de la calidad.

En el final, se recogen las conclusiones y recomendaciones sobre el tema desarrollado.

CAPÍTULO I

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los conceptos de Calidad, Aseguramiento de Calidad en general y Gestión de Calidad Total en particular, parecen confusos debido a que ellos están más relacionados con disciplinas tales como filosofía, teoría de la administración, sociología, psicología y cibernética más que con ingeniería. Los mitos y la mística rodean el tema y lastimosamente es más probable que los conceptos anteriores continúen siendo malentendidos, mientras que de hecho están basados en un enfoque filosófico y lógico, y los amplios conceptos básicos son absolutamente claros y simples.

1.1 Evolución de la Calidad

La idea de calidad no es un invento reciente, ha estado presente por cientos de años. Probablemente es un concepto tan antiguo como el comercio, el cual comenzó tan pronto como el hombre estuvo en capacidad de producir bienes en exceso, los cuales podían ser ofrecidos en intercambio por otros productos deseados, la perspectiva de calidad se enfocó inicialmente en la conformidad del producto más que en cualquier otra cosa.

Miles de años AC el Egipto antiguo vio la introducción de “El libro de la muerte”, que puede ser considerado como el primer sistema de calidad sobre la tierra. Este libro contenía procedimientos detallados que debían ser seguidos con el fin de preparar el cuerpo y el alma para la vida después de la muerte. El descubrimiento de la tumba de Tutankhamun mostró que estos procedimientos fueron estrictamente seguidos y la condición de varias momias prueba cuan efectivo fue el sistema de asegurar la conformidad del producto con los requerimientos.¹

¹ SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.9

Alrededor del siglo XI se introdujeron sellos de calidad para los productos elaborados con plata y oro, con el fin de identificar el contenido mínimo de los metales preciosos en aleación.

Desde la edad media, el objetivo de los artesanos calificados fue implementar la calidad de los productos. Ellos fueron obteniendo una reputación debido a la calidad de los productos elaborados con el trabajo calificado, la cual fue mantenida a través de los años gracias a la imposición de un largo y riguroso proceso de aprendizaje a quienes deseaban hacerse maestros del comercio. Los artesanos se organizaron en gremios monopolísticos para asegurar un alto nivel de calidad del producto, logrando un alto nivel de habilidades a través del comercio y la afiliación.

La revolución industrial llevó a la decadencia de muchos negocios de pequeños artesanos, que no fueron capaces de competir con la producción masiva que se hacía en grandes fábricas que empleaban un gran número de personas y modernos métodos mecanizados de producción. Las fábricas requerían nuevas formas de manejo y una nueva estructura organizativa que involucrara a trabajadores, supervisores, capataces y administradores, no había más lugar para una sola persona ejerciendo las funciones de administrador, vendedor, comprador y trabajador. La administración científica introducida por Taylor promovió la operación mecánica para aumentar el volumen de producción a través de la producción masiva, conocida también como producción en cadena donde los trabajadores fueron divididos en etapas individuales producidas por trabajadores especializados. El taylorismo condujo a la desaparición de la artesanía, hasta entonces garante de la calidad, la producción masiva en sus primeras fases, resultó en bienes de inferior calidad y de ahí en adelante la calidad del producto dependió de la inspección.²

² SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.9

La gran demanda de armamentos y municiones que se generó durante la primera guerra mundial requirió un mayor volumen de producción. Con frecuencia se abusó de la oportunidad y los resultados con provisiones de inferior calidad se hicieron visiblemente visibles en las trincheras de Francia. La calidad se fue convirtiendo en un asunto apremiante. Sin embargo no se había logrado mucho hasta 1931, cuando W: A: Shwerhrt de laboratorios Bell, publicó su “control económico de calidad del producto fabricado” Este fijó definiciones precisas sobre el control de calidad y le dio bases más fuertes a la teoría de Taylor.

La segunda guerra mundial vio una vez más un gran incremento en los volúmenes de producción. Fue entonces en los Estados Unidos de América donde se inventó nuevamente el enfoque sistemático del aseguramiento de la calidad con la introducción de las normas militares MIL-Q 9858³ (Especificación de los sistemas de calidad) la totalidad de los esfuerzos americanos en el campo de la calidad tuvo efectos profundos y duraderos en el tiempo restante. Las normas militares fueron adoptadas por la OTAN como publicaciones Aliadas para el aseguramiento de la calidad en el mundo occidental.

4

³ El 14 de octubre de 1946 se promulgan las Normas Militares en Gran Bretaña para evitar desastres como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran luego aprobados y Durante la segunda guerra mundial se incrementó la producción masiva, pero al mismo tiempo el acceso a la fuerza de trabajo disminuyó. Para poder sobrellevar esto, fue necesario que el trabajo de inspección fuera más eficiente. Entonces se encontró que el control estadístico de la calidad era un medio efectivo para este propósito. En particular las autoridades militares en Estados Unidos se interesaron por este tipo de procedimiento e instruyeron con los métodos estadísticos a los proveedores de materiales de guerra.

⁴SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.9

A comienzo de la década de los cuarenta se visualizó un rápido desarrollo, y emergieron famosos gurús en calidad con sus teorías, tales como: Deming, Juran; Crosby, Shingo, Taguchi e Ishikawa.

La contribución japonesa a la revolución del pensamiento en calidad no puede ser sobreestimada. Después de la segunda guerra mundial Japón reorientó su deseo de expansión y logró metas económicas difícilmente superables. Inicialmente cuando los productos japoneses comenzaron a fluir hacia los mercados occidentales, estos se distinguían debido a su pobre calidad. Superar esta dificultad requirió de un mejoramiento en calidad, y en el marco de plan Americano de ayuda económica para el Japón, gurús americanos tales como Deming y Juran participaron en el desarrollo de un profundo enfoque de calidad en el Japón, sus teorías crearon las bases para el trabajo de innovadores japoneses (Shingo, Taguchi, Ishikawa y otros) El trabajo de Ishikawa sobre control estadístico de Calidad (CEC) fue un agente para alcanzar la calidad en la producción de Japón. Rápidamente los japoneses reconocieron la importancia de la calidad en la administración y llegaron más allá de la calidad en la producción. Ellos fijaron estrategias que ahora forman las bases del pensamiento en calidad y los esfuerzos internacionales en este campo. Los principios básicos fueron:

- Los altos ejecutivos deben encargarse de la aplicación de la gestión de la Calidad y su compromiso incondicional hacia la calidad constituye la piedra angular del sistema.
- El personal de la organización debe ser entrenado en Gestión de la Calidad
- El mejoramiento de la calidad debe ser visto como un proceso continuo
- Se debe asegurar la participación de la fuerza de trabajo en el mejoramiento de la Calidad.

Los japoneses fueron los primeros en cambiar su interés comercial de la competencia en productividad y precio por la calidad competitiva. Su revolución de calidad les permitió ganar el reto de la calidad y les condujo a una expansión explosiva de sus exportaciones.

El éxito definitivo y la reputación actual de los productos japoneses fijaron el punto de referencia para las industrias occidentales, las cuales tuvieron que adoptar métodos de gestión de calidad adecuados.

El termino Calidad fue utilizado a través de los años para describir atributos tales como belleza, bondad y sobre todo lujo. De tal manera que con frecuencia escuchamos a la gente referirse a “carro de calidad” cuando en realidad cuando en realidad quieren decir que es un vehículo lujoso con muchos extras. Todo esto hace que la calidad parezca ser un concepto muy difícil de entender e imposible de manejar. En consecuencia, antes de que la calidad pueda ser planeada y manejada, este término debe ser definido con precisión.⁵

La Norma ISO 9001-2008 “Sistemas de Gestión de Calidad fundamentos y vocabulario define la calidad como:

“El grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con unos requisitos”.

La definición claramente acomoda este enfoque a la calidad, la cual se basa en la conclusión de que la organización realmente proporciona un servicio en la provisión de un producto. La percepción del cliente en lo referente a la calidad del producto estará ciertamente afectada por aspectos tales como la forma en que los empleados de la organización tratan el cliente, la forma como se empaca, presenta y entrega el producto, etc.

Muchas organizaciones tienen que cumplir con reglas y reglamentos impuestos por varias entidades y agencias. El cumplimiento de estas reglas es esencial para que ellos permanezcan en el mercado y es una parte esencial de la calidad de su producto.

⁵SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.10

1.2 Aseguramiento de la Calidad

Habiendo establecido el concepto de calidad, debemos definir lo que significa Aseguramiento de Calidad. Esto no es tan sencillo como suena ciertamente esto no quiere decir que se puede dar por seguro el cumplimiento con los requisitos de calidad. Mientras se involucre el factor humano en cualquier proceso, la producción no puede ser ciento por ciento pronosticada.⁶

Error es humano y debemos aceptarlo. Por consiguiente el Aseguramiento de la Calidad puede solamente ser percibido como la forma de suministrar un grado razonable de confianza en que los requisitos serán cumplidos.

Dicha confianza solamente puede ser obtenida mediante la planeación cuidadosa de los procesos y la evidencia de que los procesos se llevan a cabo en forma sistemática de acuerdo con los planes establecidos. La obtención de confianza también requerirá alguna clase de verificación de que lo que se está haciendo cumple con los planes, y de que los planes continúan siendo adecuados para el cumplimiento de los requisitos. Tales verificaciones pueden, en ocasiones, llevar a la conclusión de que los planes deben ser actualizados o reemplazados. Este concepto está basado en el llamado “Ciclo de Deming”.

La norma ISO 9001-2008 define al aseguramiento de la Calidad como: “la parte de la gestión de calidad Orientada a proporcionar confianza en que serán cumplidos los requisitos de Calidad”.

Esta definición no se refiere únicamente a la confianza del cliente. Es bastante claro que existe un propósito interno y uno externo para el Aseguramiento de la Calidad.

⁶ SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.14

El aspecto interno es como sigue: El aseguramiento de la calidad dentro de una organización de confianza a la administración. Esta es la confianza de que en todo momento estamos entendiendo los requisitos de nuestros clientes, y de que tenemos la capacidad requerida para cumplir estos requisitos a los costos más bajos posibles, y así continuamente obtener utilidades.

El aspecto externo: El aseguramiento de la calidad dentro de la organización da confianza al cliente. Observando la definición de aseguramiento de la Calidad se hace obvio que el aspecto clave es definir lo que son nuestros productos y determinar cuáles son los requisitos de calidad. A menos que los requisitos de calidad definidos reflejen completamente las necesidades del usuario, al aseguramiento de la calidad puede no dar suficiente confianza.

No es necesario decir que un cliente satisfecho es el mejor vendedor que una organización puede tener, Si nosotros establecemos un sistema de calidad para dar al cliente suficiente confianza en que los requisitos serán cumplidos en todo momento, estableceremos un gran ejército de vendedores muy efectivos.

1.3 Control de Calidad y Aseguramiento de la Calidad

Es una creencia común que el aseguramiento de la Calidad reemplaza al Control de Calidad. De hecho no es así. Si observamos nuevamente la definición de gestión de calidad y de hecho algunas acciones del control de Calidad y del Aseguramiento de la Calidad están interrelacionados.⁷

La norma ISO 9001-2008 define al control de la calidad como:

⁷ SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.17

“La parte de la Gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de la Calidad”

Este involucra técnicas y actividades operacionales que estén dirigidas tanto al monitoreo de los procesos y a la eliminación de las causas del desempeño no satisfactorio de todas las etapas de la espiral de la calidad con el fin de lograr la efectividad económica. El control de la Calidad es de naturaleza reactiva. Técnicas como inspección, monitoreo del proceso, etc., están siendo utilizadas para evaluar el funcionamiento, usualmente usando técnicas estadísticas. Si llegara a estar por debajo de los requerimientos, se implementarían acciones correctivas para eliminar las causas.

Por el contrario, al aseguramiento de la Calidad es de naturaleza preventiva. Este es un sistema diseñado para controlar las actividades en todas las etapas desde ventas, diseño, compras, y producción hasta el despacho y servicio con el fin de prevenir problemas de calidad y asegurar que la calidad será implementada en el producto o servicio.

El aseguramiento de la calidad ocurre a través de los procesos, mientras que el control de calidad ocurre hacia el final de los procesos, sin embargo, una efectiva gestión de calidad requiere un sistema que involucre el aseguramiento de calidad y el control de calidad.⁸

Errar es humano y todos los sistemas que involucran el factor humano no se pueden basar únicamente en la prevención, requieren de actividades de verificación y de mecanismos correctivos, es bastante imprudente repetir el error. Es cierto que la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad bien diseñado puede en gran parte reducir la cantidad y extensión de las actividades de control, esto debido a una reducción en la probabilidad de error, o al resultado incorrecto de los procesos, y por consiguiente será posible reducir los gastos y costos relacionados.

⁸ SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.18

1.4 Gestión de la Calidad

La gestión se refiere a la organización, el control y la dirección de recursos para el logro de los objetivos. Más precisamente se puede describir como una definición de la política administrativa (metas y objetivos de una organización) y la implementación de esta política dentro del sistema de gestión.

La gestión de calidad no es una actividad aislada; es una parte de la gestión total, la gestión de calidad organiza, controla y dirige los recursos para el logro de los objetivos de calidad. En otras palabras, la gestión de calidad está esencialmente interesada en la definición de una política de calidad y en la implementación de esta política. La gestión de calidad es inseparable de la función gerencial, por lo tanto no es necesario enfatizar que el sistema de calidad debe ser tejido dentro de la tela de la totalidad del sistema de gestión.

Gestión se refiere al liderazgo, un liderazgo efectivo no es una tarea fácil y requiere un conocimiento extensivo de la teoría administrativa, de psicología, sociología, etc. Desafortunadamente todavía existen muchos gerentes que creen en la gestión con el gerente. Este es un enfoque primitivo y muy ineficaz que se debe cambiar.

En el siglo VI AC el filósofo chino Lao Tse dijo:

“Existen líderes que son amados y los líderes que son temidos por su gente, pero los mejores líderes son aquellos, cuya existencia no es siquiera sospechada por su gente, cuando el mejor líder termina su tarea la gente dice: Lo hicimos todo nosotros mismos”.

9

⁹ SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.21

De hecho, un liderazgo efectivo solamente puede estar basado en asegurar la participación de la gente, este requiere la comunicación y la motivación de la gente para que actúe tal como lo desea la gerencia.

La motivación más efectiva para que las personas logren el comportamiento deseado requiere de un conocimiento profundo de psicología y un entendimiento de las necesidades humanas. Dar a los grupos e individuos la oportunidad de satisfacer sus necesidades mientras se comportan y desempeñan de manera deseada, motiva un desempeño deseado; y no es únicamente dinero extra, hay otros factores tales como aprecio, orgullo, autoestima que son mucho más poderosos que una suma de dinero.

Todos estos conceptos deben ser de aplicación en toda la empresa sea industrial o de servicio, grande o pequeña, pública o privada que implementa un sistema de gestión de la calidad para optimizar internamente sus procesos para tener una certificación internacional como la norma ISO 9001-2008.

1.5 Estructura de la Norma ISO 9001-2008

En las décadas de los sesenta y setenta, los británicos sufrieron una caída masiva de sus industrias debido a su escasa productividad y mala calidad de sus productos. Entre los esfuerzos realizados para mejorar esta reputación se encontró el primer intento de establecer un modelo factible de sistema de aseguramiento de calidad, el que permitiera a las compañías resolver sus problemas de falta de calidad. Lamentablemente, las primeras normas, BS 4891 y 5179¹⁰ eran solamente códigos de práctica y eran difíciles

¹⁰ En 1972, la primera Norma Británica, la BS 4891, fue publicada en un intento de brindar orientación común a la industria. La BS 4891 contenía cláusulas que eran pertinentes a los requerimientos de Defensa y fue reemplazada por la BS 5179 en 1974. Muchos contratistas que no pertenecían a Defensa, sin embargo, seguían teniendo dificultades con este documento en 1977, Sir Frederick Warner informó al gobierno sobre el uso de normas de calidad total en la industria británica. Warner recomendó una

de aplicar en situaciones contractuales. Fue hasta 1979 que se estableció el primer modelo genérico exitoso con la publicación de BS 5750¹¹, Esta norma si se podría aplicar a situaciones contractuales; y a pesar de haber sido presentada para industrias manufactureras, también podían aplicarse en el sector de servicios. No se puede desestimar el papel que jugó esta norma en la recuperación de la industria británica. Su inmenso éxito condujo a la comunidad internacional a adoptar en 1987 la primera versión de la serie de normas ISO 9000, las cuales estaban basadas en BS 5750. Estas normas fueron revisadas con el fin de mejorar los requisitos y enfatizar la naturaleza preventiva del aseguramiento de calidad.¹²

La serie de normas ISO 9000 mostraron un gran éxito y contribuyeron ampliamente a la difusión de un pensamiento de calidad a través del planeta. Esto se debió al hecho de que el modelo suministrado en la norma era relativamente fácil de adoptar por cualquier industria, bien fuera manufacturera o servicios, y podía implantarse en cualquier cultura. De hecho, la norma fija un número de requisitos básicos y simples y motiva a las compañías a cumplirlos en la forma más apropiada para la filosofía de operación de sus negocios y cultura.

La serie ISO 9000 originalmente suministró un modelo rudimentario para el aseguramiento de calidad enfocado en la calidad vista como la conformidad del producto. Como tal cubrió un aspecto limitado de la calidad sin embargo este modelo fue un instrumento en el establecimiento de una base sólida para el futuro mejoramiento de la calidad y la implantación de sistemas de gestión de calidad más sofisticados.

norma común a todos para asegurar la calidad total, la evaluación independiente y un registro de esas compañías evaluadas cómo cumpliendo los requerimientos.

¹¹ En 1971, el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica; esta siguió desarrollándose para en 1970 pasar a ser la BS 5750, más general y aplicable.

¹² SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.30

Bajo los protocolos de ISO, se requiere que todas las normas internacionales sean revisadas cada cinco años para determinar si se deben confirmar, revisar, o descartar. Con este fin, en 1990 ISO/TC 176 adoptó un proceso de revisión de dos fases; la primera que permite cambios limitados fue concluida en 1994; la segunda reconfirmada en 1996.

La cuestión para el comité técnico, ISO/TC 176, era minimizar el impacto de la revisión en las organizaciones ya certificadas. Dentro de ISO/TC 176 se estableció un grupo de trabajo, WG 18, el cual condujo una basta encuesta global entre sus usuarios y clientes.¹³

De la mayoría de las respuestas recibidas se dedujo que estos grupos querían que la familia de normas ISO 9000 cubriera lo siguiente:

- La adopción del enfoque de procesos
- Compatibilidad con normas de otro sistema de gestión
- El requisito adicional de mejoramiento continuo
- Reconocimiento de las necesidades de las partes interesadas
- La necesidad de ser amigable con el usuario
- Remoción del enfoque de manufactura

Un elemento adicional a los antecedentes es la intención de que los tres modelos para el aseguramiento de calidad, ISO 9001,9002 y 9003, serían consolidados en una norma única con excepciones, como sea apropiado.

Por lo tanto el objetivo eventual será que existieran cuatro normas centrales:

- ISO 9000:2000 Conceptos y Terminología
- ISO 9001:2008 Requisitos para la Gestión de Calidad
- ISO 9004:2000 Guías para la gestión de calidad de organizaciones
- ISO 19011-14000 Guías para Auditorias de calidad y ambientales

¹³ SGC “Curso de auditor Líder” BVQI. Quito- Ecuador, 2008. P.31

Para un mejor entendimiento de la estructura de la Norma ISO 9001:2008, mantendré la misma numeración dada por esta, según se muestra en el punto 2.6 “Síntesis de la Norma ISO 9001:2008”.

Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos

(ISO 9001:2008)

0. Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad de la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.¹⁴

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma Internacional son complementarios a los requisitos para productos. La información identificada como “nota” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

¹⁴ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p.8

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

0.2 Enfoque Basado en Procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

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

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.¹⁵

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “planificar-hacer-verificar-actuar” (PHVA), la misma que puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto de las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

Actuar: realizar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos”

¹⁵ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p.8

1. Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Esta norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables, y
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.¹⁶

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones de algún tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma no se pueden aplicar debido a la naturaleza de la empresa y de su producto pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones no se podrá alegar conformidad con esta norma, a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Cap. 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

¹⁶ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p10

2 Referencias Normativas

El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias en este contexto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional.

ISO 9001-2008 – REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

3 Términos y Definiciones

Para el propósito de esta norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9001.

4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma Internacional ISO 9001-2008.

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- Determinar los criterios y los métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por controlar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de calidad.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- Un manual de la calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos;
- Los registros requeridos por esta norma internacional.¹⁷

4.2.2. Manual de Calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos; y

¹⁷ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p12

- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.¹⁸

4.2.3 Control de Documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- Asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente edificables,
- Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.¹⁹

4.2.4 Control de los Registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad deben controlarse.

¹⁸ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p12

¹⁹ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p14

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros pueden permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia.²⁰

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- Estableciendo las políticas de calidad
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- Asegurando la disponibilidad de recursos

5.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.²¹

²⁰ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p16

²¹ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p16

5.3 Política de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la Calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización; y
Es revisada para su continua adecuación.²²

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.²³

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el punto Requisitos Generales, así como los objetivos de la calidad.

²² Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p16

²³ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p17

- Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.²⁴

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección

La Alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5.3 Comunicación Interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.²⁵

²⁴ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p17

²⁵ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p17

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.²⁶

5.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- Resultados de auditorías,
- Retroalimentación del cliente,
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad; y
- Recomendaciones para la mejora.²⁷

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- Las necesidades de recursos.²⁸

²⁶ Ibid, p 14

²⁷ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p18

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia; y
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

29

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

30

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio,
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad; y

²⁸ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p18

²⁹ Ibid, p 15

³⁰ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p18

- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.³¹

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye cuando sea aplicable:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- Equipos para los procesos (tanto hardware como software), y
- Servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.³²

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.³³

7 Realización del Servicio

7.1 Planificación de la realización del servicio

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.³⁴

³¹ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p18

³² Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p19

³³ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p18

³⁴ Ibid, p 16

Durante la planificación de la realización del servicio, la organización debe terminar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio,
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio,
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo; y
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio

La organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio; y
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.³⁵

³⁵ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p18

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente y debe asegurarse de que:

- Están definidos los requisitos del producto
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente; y
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.³⁶

7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información sobre el servicio
- Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.³⁷

³⁶ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p19

³⁷ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p19

7.3 COMPRAS

7.3.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.³⁸

7.4 Producción y prestación del servicio

7.4.1 Control de la producción y de prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la presentación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- El uso del equipo apropiado.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- La implementación del seguimiento y de la medición; y

³⁸ Ibid, p. 19

- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.³⁹

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

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto este siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- La aprobación de equipos y calificación del personal,
- El uso de métodos y procedimientos específicos,
- Los requisitos de los registros; y
- La revalidación.⁴⁰

³⁹ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p21

⁴⁰ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p21

7.4.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.⁴¹

7.4.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización, debe identificar, verificar, proteger, y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que se de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.⁴²

7.4.5. Preservación del servicio

La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.⁴³

⁴¹ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p21

⁴² Ibid, p. 20

⁴³ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p21

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto,
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad,
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.⁴⁴

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

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.⁴⁵

8.2.2 Auditoría Interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de la gestión de la calidad:

⁴⁴ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p22

⁴⁵ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p22

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos para la organización, y
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar; así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.⁴⁶

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados”.

⁴⁶ Ibid, p. 22

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.⁴⁷

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.⁴⁸

8.3 Control del servicio no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes, mediante una o más de las siguientes maneras:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;

⁴⁷ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p22

⁴⁸ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p22

- Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.⁴⁹

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad: Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.⁵⁰

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente a base de encuestas realizadas trimestralmente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y eficiencia de los procesos
- Evaluación de los proveedores

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficiencia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los

⁴⁹ Ibid, p.23

⁵⁰ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p23

resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.⁵¹

8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.⁵²

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Revisar las no conformidades
- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

⁵¹ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p23

⁵² Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p23

8.5.3 Acción Preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su incurrencia, las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.⁵³

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades
- Registrar los resultados de las acciones tomadas
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

⁵³ Comité europeo de normalización. “Sistemas de Gestión de la calidad-Requisitos”, Diciembre 2009, p24

CAPÍTULO II

2. EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL ECUADOR

Sin duda las preocupaciones que genera la situación de inseguridad y violencia que se vive actualmente en el país no sólo inundan las conversaciones cotidianas, sino también se han convertido en tema de discusión en ámbitos académicos y de diseño de políticas.

La crisis genera pobreza, la pobreza genera inseguridad, estos son los síntomas que se percibe en la actualidad, las empresas estatales o privadas buscan proteger sus bienes de algún modo siendo este la contratación de servicios de seguridad privada, en este entorno por el gran número de empresas de seguridad formales e informales existe una alta competencia en calidad y una competencia desleal por bajos precios que ofrecen las empresas de seguridad informales.

Especialmente en los últimos años ha crecido la demanda por guardias de seguridad en nuestro país, según afirmaron las empresas del Grupo LAAR Seguridad y el grupo G4S al ser consultadas sobre la materia, entidades que argumentaron que el alto incremento en faenas de construcción, condominios y locales comerciales ha generado una necesidad más amplia de contar con estos servicios. Además que el Retail o ventas al por menor ha sido un factor determinante en el aumento de la demanda, a lo que se agrega la fuerte preocupación por resguardar valores mediante la contratación de personal para el control de accesos y rondas por el interior de instalaciones.

Si bien el mercado de la seguridad privada ha registrado un importante aumento en el último tiempo, fundamentalmente por la explosiva expansión urbana de la ciudad de Quito a través de proyectos inmobiliarios.

Esto ha llevado a una alta competencia entre empresas de seguridad que para diferenciarse buscan obtener una Ventaja Competitiva. El Estado es el mayor demandante de estos servicios, y las empresas de Seguridad para poder concursar en el portal de compras públicas deben obtener un Sistema de Gestión de Calidad que le permita participar en los concursos y licitaciones para los servicios de seguridad.

El hecho de que las empresas de seguridad no tengan un certificado de calidad internacional merma las posibilidades de participar en concursos o licitaciones del sector público, ya que es este el sector que más demanda puestos de trabajo para las empresas de seguridad. El portal de compras públicas que es el medio por el cual se hacen este tipo de contrataciones establece como un requisito que las empresas de seguridad posean una certificación de un sistema de gestión de calidad.

2.1 Antecedentes Históricos Seguridad Privada

La historia de la humanidad muestra con detalles, que el hombre busca su protección, y en su permanente afán de un futuro mejor, siempre a tratado de alcanzar los medios que los diferentes sistemas han puesto a su alcance; para lo cual procura permanentemente constituirse en un elemento capaz, preparado para alcanzar este cometido de alta importancia social, sin embargo en el hombre existe afán negativo, o sea aquel de alcanzar la disponibilidad de recursos sin el esfuerzo legal y moral, busca apropiarse en forma ilícita, sin importarle en absoluto los daños que con dicho acto causa.

Rosseau dice: “El hombre es el lobo del hombre”.

Ante esta realidad social, nace la imperiosa necesidad de la intervención del poder de los estados; para controlar estos actos que ponen en un franco desequilibrio la estabilidad social; mediante la presencia de la Fuerza Pública de manera especial lo relacionado con la actividad policial.

La evolución y crecimiento de la humanidad ha ocasionado también el crecimiento delincencial a través del tiempo; dando lugar a la creación y presencia de las organizaciones de seguridad privada, especializadas en diferentes servicios. (Guardias, investigaciones, transporte de valores, seguridad electrónica, seguridad industrial)

- Civilizaciones antiguas.

Dependían de la naturaleza para su protección, cuevas, rocas para la entrada.

La Muralla China: construida en el año 400 A.C., extensión de 4.000 millas, altura de 25 pies. Protegía únicamente pequeños ataques.

En la antigua Grecia: floreció en los años 9 y 3 A.C., una rica civilización comercial. Los griegos protegían su civilización con los polis, y cuando había conflicto interno utilizaban al ejército.

Platón introdujo un concepto de justicia: el ofensor no solo estaba obligado a pagar sino a rehabilitarse.

En la antigua Roma: el desarrollo comercial y cultural A.C., localizada a 15 millas del mar mediterráneo. Sentada sobre 7 colinas con frente al río Tíbet.

Utilizaban alarmas efectivas: gansos; Augusto (1er. Emperador de Roma) creó la guardia Pretoriana para proteger la seguridad de su vida y de sus propiedades.

- La Edad Media

En Europa: en el Oscurantismo, después de la destrucción de Grecia y Roma, se desarrolla el feudalismo que alimentaban a quienes cultivaban y protegían sus castillos.

Las bandas de guerra, los comitatus y su líder asaltaban y peleaban para ganar un botín, para defenderse de ellos, los terratenientes construyeron sus propios ejércitos privados. Comienza la seguridad privada contratada

- En Estados Unidos:

Muchas de las leyes, costumbres, lenguajes métodos de seguridad y policía provienen de su herencia Inglesa. En 1066 William Duque de Normandía, cruzó el canal de la Mancha y derrotó a los Anglosajones y se desarrollo un sistema de policía altamente represivo. A William se le adjudica el cambiar las Leyes por considerar al crimen una ofensa al Estado más que al individuo.

En 1215 el Rey John firmó la carta Magna, la cual garantizaba libertades civiles y políticas. La protección a la comunidad se incrementó en forma local.

En 1679 luego del incendio de Boston forzó el establecimiento del primer departamento de bomberos pagado en Norte América.

A partir de 1800 la seguridad privada creció notablemente y podemos anotar los siguientes datos históricos de rentabilidad:

- En 1850 Allan Pinkerton constructor de barriles, abrió una agencia de detectives en Estados Unidos después de ser el primer detective del departamento de Policía de Chicago.

- En 1888 Pinkerton tuvo un beneficio de 650 millones de dólares y empleaba a 55 000 personas.

- En 1852 Henry Wells y William Fargo, crearon la Wells & Fargo, para dar seguridad al transporte de valores.

- En 1898 utilidades de 250 millones de dólares y empleaban a 21 500 personas.

- En 1958 Edwin Holmes empezó el negocio de las alarmas de la seguridad electrónica y creó la primera oficina monitoreada por alarmas antirrobo.
- En 1859 Washington Perry Brink, comenzó a utilizar el camión blindado en 1917, y dio seguridad en transporte de valores, fletes, paquetes, salarios; convirtió a la Brink inc. En el servicio blindado más grande del mundo.
- En 1864 el departamento del tesoro de E.E.U.U. creó la primera Unidad de Investigación.
- En 1965 se forma la Asociación de Aseguradores de América.⁵⁴

Etapas de crecimiento de la seguridad privada.

El crecimiento económico, la delincuencia y la seguridad han evolucionado a través del tiempo enmarcados en tres etapas fundamentales

Primera etapa: Feudalismo

Sociedades que tenían a la agricultura como fundamento, dominaron el mundo durante cientos de años. Los delincuentes robaban castillos, oro y otros valores.

Segunda etapa: Revolución Industrial

En la Revolución Industrial, cuando la producción se movía en base de carbón y petróleo, los crímenes se enfocaban en el dinero y en el florecer de las condiciones económicas.

⁵⁴ CIVILIZACIONES: LA LUCHA DEL HOMBRE POR CONTROLAR LA NATURALEZA, FERNANDEZ-ARMESTRO, FELIPE, TAURUS EDICIONES, S.A. GRUPO SANTILLANA 2008

Tercera etapa: **Revolución Tecnológica**

Explotan la tecnología para cometer los crímenes aprovechando las innovaciones tecnológicas, un ladrón puede robar sin entrar a una propiedad, utilizando una computadora desde el confort de su propia casa.⁵⁵

El presente y futuro de la seguridad.

En la época actual la seguridad privada está experimentando un profundo cambio de ser manejada empíricamente a ser administrada técnica y profesionalmente considerando los siguientes aspectos:

- El terrorismo y el crimen organizado utilizan sistemas de inteligencia y tecnología de punta.
- Luchar contra amenazas complejas y en escenarios múltiples para lo cual cada escenario requiere de profesionales especializados. (centros comerciales, puertos aéreos y marítimos, campos petroleros)
- Incrementar los recursos de análisis y liberar las antiguas y viejas políticas de rigidez de la organización y funcionamiento.
- Es necesario potenciar una nueva visión común y cultura de seguridad preventiva.
- Desarrollar un esquema de gestión integral de seguridad.
- Integrar el sistema de gestión de la seguridad pública y la privada.

Los niveles de inseguridad causados por esta situación son un lastre muy pesado en materia de productividad y competitividad.

⁵⁵ Tortella; G: La revolución del siglo XX Capitalismo, comunismo y democracia. Madrid: Taurus, 2008.

2.2 Sector de la seguridad Privada en el Ecuador

Con origen en el término latino *securitas*, el concepto de seguridad hace referencia a aquello que tiene la cualidad de seguro o que está exento de peligro, daño o riesgo. En este sentido, la seguridad pública es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad física de los ciudadanos y sus bienes.

De esta forma, las fuerzas de seguridad del Estado se encargan de prevenir la comisión de delitos y de perseguir a los delincuentes, con la misión de entregarlos al Poder Judicial. Este organismo tiene la misión de aplicar los castigos que estipula la ley, que pueden ir desde una multa económica hasta la pena de muerte, según el país y la gravedad del delito.

Sin embargo, la ineficacia de la seguridad estatal y su falta de alcance en ciertos casos ha generado el negocio de la seguridad privada, donde distintas empresas se encargan de ofrecer custodios, vigilantes y distintos dispositivos para cualquier ciudadano que pueda pagarlos.

Por cuestiones de número, no hay suficientes policías para cuidar a cada persona o empresa. Por eso, aquellos que se sienten en riesgo acuden a la seguridad privada y contratan un custodio permanente. De igual forma, las empresas que quieren tener un vigilante que cuide sus instalaciones contratan este tipo de servicio.

En nuestro País, los vigilantes privados pueden portar armas de fuego y contar con diferentes atribuciones que les delega el Estado. Por lo general, el control del espacio público sigue estando exclusivamente limitado a las fuerzas de seguridad estatales.⁵⁶

La seguridad privada en Ecuador no solamente comprende a los guardias privados sino una serie de actividades o servicios que tienen que ver con: la seguridad electrónica mediante alarmas, el monitoreo de alarmas y sistemas de video vigilancia, el transporte de valores y mercancías, el blindaje de edificios, las consultorías y auditorías de seguridad, transporte de valores, seguridad industrial, y salud ocupacional, la capacitación en seguridad, conductores de seguridad, protectores y ecuatoriano, en el Reglamento escoltas, comercialización de armamento, municiones y equipos de seguridad, investigaciones, seguridad de canes amaestrados, entre otras. Todas estas modalidades están dirigidas a un amplio mercado donde se incluyen empresas, instituciones, públicas, barrios, condominios, casas, individuos, etc.

Muchas de estas compañías empezaron como negocios familiares a partir de que uno o más funcionarios provenientes de las fuerzas públicas de seguridad (Fuerzas Armadas y Policía Nacional) se acogieron a su retiro (en ocasiones antes de esto), e iniciaron sus empresas. Está prescrito que en el acta constitutiva de las compañías, debe constar al menos un ex miembro de las fuerzas del orden público entre los socios/as fundadores

Por otro lado, este mismo reglamento establecía que el 25% del personal contratado por estas compañías, debían ser ex integrantes de la fuerza pública. Es difícil también corroborar cuantitativamente esta afirmación, sin embargo, dentro de los requisitos indispensables para la contratación del personal, está el haber cumplido con el servicio militar obligatorio. Este requerimiento, sin duda alguna, más allá de garantizar la presencia de personal más preparado en las compañías (en manejo y uso de armas,

⁵⁶ LEY DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

conocimiento de estrategias de disuasión, etc.), es un factor que reduce los costos de capacitación que inciden en el precio final del producto.

En Ecuador, los sectores que mayoritariamente contratan seguridad privada son los organismos públicos seguido de las grandes corporaciones.

Luego se encuentran las medianas y pequeñas empresas y personas en particular. Por su parte, los servicios profesionales demandados por este tipo de clientes son cada vez más exigentes, estos conllevan incluso su tercerización (compañías de entrenamiento de personal, monitoreo de armas, y ciertos dispositivos tecnológicos), con el objetivo de cumplir las exigencias. Por esta razón, únicamente las grandes compañías de seguridad transnacionales y algunas empresas nacionales fuertes están en condiciones de proveer y competir en este negocio, debido a la alta inversión necesaria para proporcionar tales servicios.

La política de abaratamiento de costos, ha generado un repunte en el apareamiento de compañías o personal no regularizado oficialmente.

En este sentido, en el país son frecuentes las denuncias por los precarios equipos que utilizan muchas de las empresas (armas, chalecos antibalas, entre otros), así como son recurrentes las denuncias por negligencia en el uso de los mismos, las cuales se realizan por los abusos, complicidad con la delincuencia, entre otras. Esto de cierta forma puede ser causado por la tendencia del abaratamiento de precios e informalidad del servicio existente.

Este precario servicio ofrecido por muchas empresas formales e informales se complementa con el hecho que existe una escuela de entrenamiento y capacitación para guardias privados denominado Instituto de Capacitación en Seguridad Integral (INCASI)⁵⁷ a cargo de la Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral (ANESI)⁵⁸. Sin embargo, la Ley de Seguridad Privada no exige que las empresas que dan este servicio capaciten su personal previamente en una institución de formación. Esto también se dé a la ausencia de reglamento. De la mayoría de empresas registradas solamente una cantidad muy marginal realiza esta actividad la cual está dirigida netamente a supervisores.

Por último, las empresas de seguridad privada son las que mayor número de permisos otorgados para el porte de armas por parte del COMACO (Comando Conjunto) registra después de los civiles. Dada la importancia que tiene en nuestro país el sector de la seguridad privada, que está en un importante crecimiento en la economía del país en los últimos años es justo y necesario que el Estado proponga alternativas o incentivos que ayuden a crecer a estas empresas.

La estructura de recursos humanos de las empresas de seguridad privada se analiza teniendo en cuenta ciertas categorías de ocupación como lo son:

Empresa de seguridad.- es una entidad que presta servicios de Vigilancia, Instalación y mantenimiento de sistemas electrónicos de seguridad, centrales receptoras de alarma, servicios de respuesta, protección personal (escoltas), planificación y asesoramiento de actividades de seguridad, colaboración con la seguridad pública.

⁵⁷ El Instituto de Capacitación en Seguridad Integral y Asesoramiento **INCASI**, es el principal Centro de Capacitación Ocupacional en el Ecuador, a la vanguardia de la capacitación técnico – profesional en Seguridad Integral.

⁵⁸ ANESI busca representar a las empresas de Seguridad legalmente constituidas en el Ecuador.

Jefe de Seguridad.-Responsable operativo de los servicios de una Empresa de Seguridad. Legalmente necesita una acreditación y sólo puede intervenir dentro de estas empresas. Terminología incorrecta: Llamar "Jefe de seguridad" a personas sin la acreditación profesional del Ministerio del Interior (Tarjeta Profesional de Identidad); o bien confundirlo con el "Director de Seguridad".

Personal de seguridad.- Mediante una formación regulada, prueba de acceso, desempeña funciones de seguridad privada, y es colaborador de los cuerpos policiales.

Vigilantes de Seguridad.- Pertenecientes a Empresas de Seguridad, prestan servicio de vigilancia uniformada, con o sin arma de fuego. Tienen facultades de prevención de hechos delictivos, detenciones, control de acceso e identificación de personas en sus recintos. También pueden efectuar transporte de fondos, vigilancia en urbanizaciones y polígonos industriales, prevención de la violencia en eventos deportivos, o respuesta a las señales de alarma. Terminología incorrecta: "vigilantes jurados" o "guardas de seguridad", categorías ya extinguidas o ilegales. No confundir con los "porteros" de establecimientos.

2.3 La Empresa Visegpro Cía. Ltda.

“VISEGPRO” Cía. Ltda., es una Empresa de Seguridad Privada legalmente constituida, que cuenta con el permiso de funcionamiento de los respectivos organismos de control como la Superintendencia de Compañías, el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, la Comandancia General de la Policía Nacional y el Ministerio de Gobierno y Policía; la misma que pensando siempre en la seguridad, pone a su entera disposición los servicios profesionales de Vigilancia, Seguridad y Protección uniformada y armada a cargo de expertos en el ramo de la seguridad privada.

Conocedores de los lamentables hechos delictivos que día a día azotan a la comunidad, nos comprometemos a preservar su seguridad personal y/o comercial a través de personal uniformado, equipado, armado y debidamente capacitado en el ámbito de la seguridad privada. Nuestra misión es protegerle de los inminentes peligros que continuamente y sin darnos cuenta acechan a cada momento; y, su compromiso si fuera el caso; es confiar en nosotros para garantizar su integridad total.

Para cumplir con la delicada función de proteger su vida y sus bienes, nuestra empresa cuenta con todos los recursos humanos y materiales necesarios para prevenir, disuadir, controlar y neutralizar todo tipo de amenaza que intente causarle perjuicio alguno en cualquier momento y lugar.

La razón de nuestro trabajo constituye única y exclusivamente el compromiso de preservar la integridad de todas y cada una de las personas que decididamente confían en nosotros como una empresa seria, profesional y dedicada a colaborar en mantener la paz y tranquilidad de la comunidad las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Recuerde que tratándose de una labor tan sensible y delicada como es la de brindarle seguridad, el profesionalismo y la experiencia que ponemos a su servicio no se pueden improvisar; pues conocemos a cabalidad todas y cada una de las técnicas para enfrentar

a la delincuencia común, de la cual un alto porcentaje de la ciudadanía ha sido víctima en alguna ocasión.

Infraestructura y Equipos

WISEGPRO CIA. LTDA., proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr y asegurar un adecuado grado de cumplimiento de todas las actividades realizadas dentro de sus procesos, para la conformidad del servicio.

WISEGPRO CIA. LTDA., proporciona a su personal de seguridad y vigilancia implementos de seguridad tales como:

- chalecos Antibalas.
- Tolete
- Portatolete
- Gas
- Portagas
- Esposas
- Porta esposas
- Radio de Comunicación
- Cinturón
- Linterna
- Arma
- Porta arma
- Municiones

Personal de planta

El personal que realiza tareas que afecten la calidad del servicio se encuentra debidamente calificado. La calificación está basada en distintos criterios, según corresponda:

- En la educación recibida,
- En los entrenamientos realizados,
- En la experiencia acumulada,

Organización y proyecciones

WISEGPRO CIA. LTDA., es una empresa de seguridad privada, cuyo objeto social único es la prestación de servicios de protección y vigilancia de personas, bienes muebles e inmuebles; de investigación, de transporte y custodia de valores, bajo el directo control y supervisión de la autoridad pública, a través de guardias uniformados, armados y debidamente capacitados, que en su planificación estratégica ha definido con claridad y de una manera participativa, el rumbo a seguir de la compañía partiendo evidentemente de un diagnóstico.

Se han definido aspectos básicos de la planeación estratégica, tales como: su visión, la misión, la política de calidad a seguir, y los objetivos de mediano y largo plazo los mismos que a continuación se describen.

Misión

Contribuir con el resguardo de los bienes, la seguridad personal y del entorno de nuestros clientes, con personal entrenado en todo lo que concierne a un buen vigilante; además solventar servicios relacionados a la seguridad, control de personal y entrenamiento a empresas.

Visión

Llegar a la mayoría de nuestros clientes dentro del área de la ciudad de Quito y el Ecuador, brindando un servicio muy reconocido, que agrupe los aspectos primordiales, como excelencia en atención, discreción, fidelidad, cordialidad y perspicacia con el entorno de nuestros clientes.

Política

WISEGPRO CIA. LTDA., ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita incrementar la percepción de seguridad del cliente, alcanzar un crecimiento continuo de la organización y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. Adicionalmente busca la mejora continua de sus procesos y del sistema de gestión en general.

Para ello, basará su política de calidad en los siguientes principios:

- Control de los procesos de prestación de servicios.
- Capacitación permanente del personal involucrado.
- Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables de nuestra actividad.

Objetivos Generales

1. Obtener la Certificación ISO 9001:2008
2. Satisfacer plenamente las necesidades del cliente externo.
3. Implementar un nuevo modelo de administración de la empresa.
4. Reducir los reclamos del cliente externo.
5. Tener una rentabilidad adecuada que satisfaga las expectativas de los socios.
6. Mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Objetivo general del dpto. Financiero

- Manejar información contable y financiera actualizada de manera que sea una herramienta acertada para la toma de decisiones gerenciales.

Objetivo general del dpto. De Comercialización

- Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.

Objetivo general del dpto. De operaciones

- Planificar, ejecutar y controlar las operaciones de seguridad con la finalidad de cumplir con los requerimientos del cliente de acuerdo a lo establecido en el contrato.

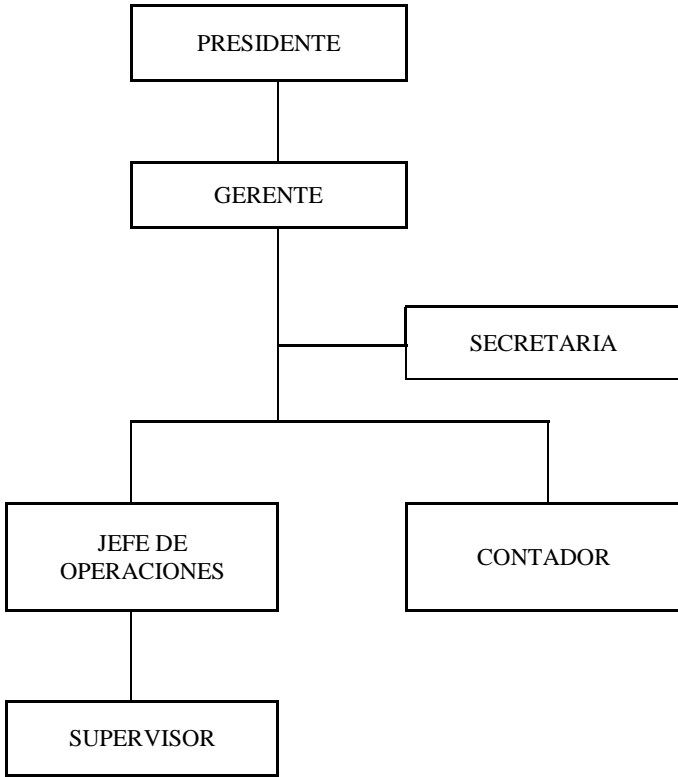
Objetivo general del dpto. De talento humano

- Reclutar y seleccionar el personal idóneo que cumpla con lo establecido en el manual de funciones y proveer de éste en el tiempo estimado a todas las áreas.

- Realizar capacitaciones constantes para contar con un personal calificado.

ANÁLISIS FODA: EMPRESA VISEGPRO CIA. LTDA.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Posee instalaciones propias</p> <p>El G.G. es el accionista mayoritario de la empresa</p> <p>El Gerente está comprometido con la calidad</p>	<p>Participar en concursos y licitaciones en el portal de compras públicas</p> <p>Mayor probabilidad de conseguir contratos de servicio debido a la creciente inseguridad en el país.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Inexistencia de personal que realice ventas</p> <p>Alta rotación de personal operativo</p> <p>No contar con certificación de calidad que le permita ofertar en el portal de compras públicas</p> <p>La estructura organizacional muy incipiente</p>	<p>Desaparecer del mercado por no tener una certificación de calidad</p>

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL DE LA EMPRESA VISEGPRO
CIA. LTDA.**



2.4 La Gestión Gerencial

Las características de los tiempos actuales inciertos, turbulentos, de cambios imprevistos imprimen particular relevancia a los modos de gestión y a las formas de pensar, decidir y actuar de los responsables de la conducción de las organizaciones y empresas, tanto públicas como privadas. Por ende, el funcionamiento efectivo y eficiente de las organizaciones y el logro de la misión para la cual fueron creadas, depende, en gran parte, de la habilidad que tenga el gerente para alcanzar los objetivos mediante la cooperación voluntaria y el esfuerzo conjunto de todos.

Cuando se habla del gerente, nos referimos particularmente a su capacidad para orientar, dirigir, tomar decisiones y lograr resultados; de él depende su éxito personal, el éxito de la empresa, y el éxito del grupo que está dirigiendo. Para pensar, tomar decisiones y emprender acciones de calidad se requiere, además de una formación gerencial, un patrón de criterios y una filosofía clara de la administración, de la concepción del hombre y una ideología del trabajo, que le permita ganar apoyo efectivo y partidarios comprometidos con una misión cuyo significado y trascendencia merece entrega.

“la evolución del campo de la gestión, desde Fayol hasta Mintzberg, muestra una mutación hacia una fragmentación del trabajo gerencial en el cual se entremezclan una serie de papeles interpersonales, informativos y decisivos con las clásicas funciones de la administración.

A pesar de la importancia que hasta ayer se les ha asignado a los procesos administrativos de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, la esencia de la gerencia no está en ninguna de estas funciones, ni siquiera en la suma de todas ellas”⁵⁹

⁵⁹ Alvarado, J. “Gerencia Creativa Dinámica: La estrategia para la presente y próxima década”. Colecciones CIEAPRO, Caracas, Octubre 2007, pág. 19-38

Hoy, la esencia de la acción gerencial es imaginar, visionar, crear, innovar, integrar, hacer el seguimiento, “**saber ser para integrar al hacer** “. Lo que constituye el rasgo fundamental de la gerencia es la acción. Una gestión gerencial de calidad la determina la alta gerencia, la calidad está en la mente, está en el corazón del gerente, él es quien tiene la responsabilidad de incidir para que se produzcan los cambios en los sistemas.

“El modo de pensar del gerente sobre las cosas, las personas y las organizaciones, es un factor crítico para el mejoramiento de la calidad, la productividad y la integración del personal. El centro de la gerencia es el ser humano, aquel al que se sirve y aquel que sirve. Al que se sirve, paga un servicio o acude al servicio y espera calidad, y pagara o acudirá con mayor devoción en la medida en que este satisfecho. El que sirve, le agrega valor a su trabajo de manera que su esfuerzo produzca un bien que satisfaga.

¿Cuál es el paradigma ideal?

No existe un único paradigma. El hombre es un ser humano, es energía creadora de alta vibración que requiere espacio para la libertad y la creatividad; y amor incondicional para poderse expresar. Debemos creer en la capacidad del hombre, pues si este es motivado apropiadamente y se desenvuelve en un ambiente enriquecedor, amará el trabajo, se comprometerá, producirá e innovará”.⁶⁰

El desafío de los gerentes consiste en ser una luz, en desarrollar un sistema de trabajo en un ambiente de trabajo humano donde se cultive el aprecio, la confianza, el respeto, la motivación y prevalezca el poder de las ideas. Es nuestra responsabilidad alentar el crecimiento facilitando el aprendizaje en conjunto, en redes, la integración a comunidades abiertas al aprendizaje, organizaciones inteligentes, organizaciones con

⁶⁰ Alvarado, J. “Gerencia Creativa Dinámica: La estrategia para la presente y próxima década”. Colecciones CIEAPRO, Caracas, Octubre 2007, pág. 19-38

auténtica capacidad para el aprendizaje, organizaciones que día a día propicien la práctica de la libertad y de la creatividad para propiciar la cultura de la innovación.

Propiciar la libertad humana exige confiar en la capacidad del personal y lograr que este asuma compromisos, sentimientos y actitudes. La práctica de la creatividad supone alentar y estimular la generación de ideas, tanto propias como en las demás personas, explorar nuevas estrategias y tácticas, definir nuevos mecanismos para realizar un trabajo en un permanente pensar y hacer.

“Una práctica gerencial de calidad solo se lograra con gerentes que sustenten su acción y esfuerzos en una teoría gerencial y cultiven el aprendizaje y el conocimiento profundo, puntos centrales de la filosofía de los teóricos de la calidad.

Decir conocimiento profundo, implica tener una visión sistemática de la organización, con un conocimiento del propósito de la misma, sus elementos y sus interrelaciones. Un sistema debe ser gerenciado para lograr la optimización. La optimización significa el cumplimiento del fin con el esfuerzo organizado de todos los componentes del mismo. A mayor interdependencia entre los componentes, mayor es la necesidad de cooperar y comunicarse. Implica también el conocimiento, dominio y aplicación de la teoría estadística para analizar la variación del sistema, las causas especiales y comunes de esa variación y la comprensión de la capacidad de los procesos, el conocimiento de las diferentes fuentes de incertidumbre de los datos”.⁶¹

La teoría del conocimiento ayuda a entender que la gerencia en cualquier forma es predicción. Una información desprovista de predicción o de hechos pasados no transmite conocimientos. No existe la observación sin teoría que la sustente. La predicción depende del conocimiento en la materia. La experiencia es desaprovechada sin la ayuda

⁶¹ Alvarado, J. “Gerencia Creativa Dinámica: La estrategia para la presente y próxima década”. Colecciones CIEAPRO, Caracas, Octubre 2007, pág. 19-38

de la teoría, pueden existir muchos ejemplos de casos exitosos, pero de nada sirve copiarlos sin entenderlos totalmente.

“Para plantear la transformación de la gerencia debe haber un reconocimiento de las razones para cambiar, debe existir entendimiento de por qué el cambio es necesario, debe haber una brújula y un plan de acciones factibles de ser conducidos por líderes que tengan el conocimiento profundo y sepan gerenciar el potencial de las personas”.⁶²

La estrategia actual para el desarrollo de una gerencia de calidad es el aprendizaje de un nuevo idioma, el idioma del pensamiento sistémico con una visión compartida a través de equipos con altos niveles de dominio personal, donde se comprendan las emociones de los demás y predomine la libertad y la creatividad para el logro de los resultados.

2.4.1 La Gestión gerencial en Visegpro Cía. Ltda.

El Gerente general como representante legal de la empresa VISEGPRO CIA LTDA. Es responsable por la correcta gestión empresarial, desarrollo, supervivencia y crecimiento permanente de la empresa.

El modelo administrativo en VISEGPRO CIA LTDA., es 100% participativo. A mas de tener claramente definidas las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores y empleados de la compañía, se realizan periódicamente reuniones de trabajo con los equipos de mejora continua, tanto en la parte administrativa como la operativa, en las que se “exige” la participación del personal con ideas, soluciones a

⁶² Alvarado, J. “Gerencia Creativa Dinámica: La estrategia para la presente y próxima década”. Colecciones CIEAPRO, Caracas, Octubre 2007, pág. 19-38

problemas o planteamientos de nuevos proyectos, pues todos son escuchados, analizados y considerados por la gerencia general.

El gerente general mantiene una comunicación directa y permanente con todo el personal de la empresa, lo que facilita la toma de decisiones para solucionar problemas o implementar nuevos proyectos.

En cuanto tiene relación con la planificación, implementación y evaluación del sistema de Gestión de la Calidad, el Gerente General asume esa función para cumplirla eficientemente.

Otras funciones del Gerente General, así como las funciones del personal operativo de la compañía, se describen a continuación.

ÁREA: ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Nombre del puesto: Gerente General

Reporta a: Presidente

Supervisa a: Todo el personal

Objetivo general del puesto:

El titular del puesto es responsable de velar por el buen manejo y crecimiento de la empresa.

Funciones Principales:

- Planificar, dirigir y controlar todos los procesos de la compañía.
- Representar legalmente a la empresa en todos los ámbitos en que esta se desarrolla (legal, civil, laboral, etc.).
- Revisión y aprobación de informes.

- Revisión y aprobación de balances y estados financieros.
- Actualizar permisos y autorizaciones ante los organismos de control.
- Legalización de contratos con los clientes y trabajadores.
- Aprobar órdenes de compra, roles de pago, avisos y entrada y salida del personal, y comprobantes de pago del IESS.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: Título de tercer nivel en Administración de empresas o carreras afines.

Experiencia: 3 años en cargos similares

Edad: 30 a 65 años

Competencias

- Conocimiento de la ley de vigilancia y seguridad privada y su reglamento.
- Conocimiento de la ley de fabricación, tenencia, transporte y almacenamiento de armas, municiones y explosivos, y su reglamento.
- Conocimientos de contabilidad general.
- Conocimiento del Código de trabajo.
- Conocimiento y manejo de programas informáticos.
- Liderazgo.
- Manejo de buenas relaciones con clientes internos y externos.
- Capacidad de mando

Nombre del puesto: Contador

Reporta a: Gerente

Supervisa a: Ninguno

Objetivo general del puesto:

El titular del puesto es responsable de tener al día la documentación contable y tributaria para la toma de decisiones efectivas por la Gerencia General.

Funciones Principales:

- Elaboración y presentación de balances.
- Presentación de impuestos y anexos transaccionales al SRI.
- Aprobación para pago de sueldos.
- Controlar las cuentas por cobrar.
- Revisión general d los documentos contables.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: CPA/ Estudios Superiores en Finanzas

Experiencia: 2 años en cargos similares

Edad: 25 a 50 años

Competencias:

- Conocimientos de tributación.
- Conocimiento de anexos transaccionales.
- Manejo de programas contables y office.
- Conocimiento del Código de trabajo y leyes tributarias.
- Organizado, responsable.
- Manejo de buenas relaciones con clientes internos y externos.

Nombre del puesto: Secretaria - Recepcionista

Reporta a: Gerente

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto

El titular del puesto es responsable de brindar la atención telefónica al cliente y manejar la documentación externa e interna

Funciones Principales:

- Recepción de documentación externa.
- Atención telefónica.
- Recopilación de documentos del personal operativo.
- Entrega de cheques a proveedores.
- Manejo compartido de bodega de seguridad física.
- Elaboración de facturas y retenciones.
- Manejo del portal de compras públicas.
- Elaboración de cotizaciones.
- Control de registro de ingreso y salida de personal.
- Manejo de carpetas individuales de personal administrativo y operativo
- Elaboración de oficios e informes de gerencia.
- Apoyar eventualmente a otras áreas en archivo de documentos administrativos.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: Bachiller en Secretariado/ Estudios Superiores en Administración

Experiencia: 1 año en cargo similar

Edad: mayor de 20 años

Competencias:

- Conocimientos de archivo.
- Conocimiento y manejo de programas de computación.
- Proactiva.
- Excelente trato con el cliente interno y externo.
- Muy Organizada.

- Bien presentado.

Nombre del puesto: Jefe de Recursos Humanos

Reporta a: Gerente

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto

El titular del puesto es responsable de velar por el bienestar de los empleados, a través del manejo de los subsistemas de selección, contratación, inducción y capacitación.

Funciones Principales:

- Legalización de contratos de personal operativo.
- Manejo de carpetas individuales de personal administrativo y operativo
- Elaborar y controlar el cumplimiento del Plan de Capacitación.
- Selección y contratación de personal operativo.
- Realizar la inducción al personal nuevo en ausencia del Jefe de Operaciones.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: Estudios superiores en Administración de Empresas / Psicología.

Experiencia: 1 año en cargos similares

Edad: Mínima 25 años

Competencias:

- Manejo de programas de computación.
- Conocimiento del Código de Trabajo.
- Organizado, responsable.
- Buenas relaciones humanas.

ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

Nombre del puesto: Jefe de Comercialización

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto:

El titular del puesto es responsable de identificar y concretar nuevas oportunidades de negocio para la compañía.

Funciones Principales:

- Revisar diariamente el portal de compras públicas.
- Identificar aquellas oportunidades a las que la empresa puede aplicar.
- Elaborar preguntas aclaratorias del proceso de licitación o subasta inversa.
- Recopilar documentación de respaldo para el proceso.
- Realizar análisis de costos.
- Elaborar y presentar ofertas económicas.
- Hacer seguimientos a las ofertas en el portal de compras públicas para ver si existe convalidación de errores.
- Si el proceso es de subasta inversa, se sube al portal el valor de la oferta económica para iniciar participación y se continua con la puja.
- Si el proceso es de licitación, esperar el resultado.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Funciones Secundarias:

- Revisar los accesos directos al sistema computarizado.
- Elaborar carné de los Guardias de Seguridad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: Bachiller Contable / Estudios Superiores en Contabilidad

Experiencia: 1 año en cargos similares

Edad: 20 a 50 años

Competencias:

- Conocimiento y manejo del portal de compras públicas.
- Manejo de programa de computación, internet y redes.
- Organizada, responsable.
- Manejo de buenas relaciones con clientes internos y externos.
- Colaborar con Contabilidad en actividades propias del área.

ÁREA: OPERACIONES

Nombre del puesto: Jefe de Operaciones

Reporta a: Gerencia

Supervisa a: Supervisor de Seguridad Física, Vigilantes de Seguridad

Objetivo general del puesto

Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las operaciones de seguridad tendientes a proteger a las personas, instalaciones y bienes de los clientes.

Funciones Principales:

- Disposición y ubicación del personal en los puestos.
- Selección y contratación de personal operativo.
- Supervisa puestos de seguridad.
- Ayudar a desarrollar las competencias y destrezas del personal de seguridad, mediante reuniones periódicas.
- Control de los equipos, uniformes e implementos dados al personal.
- Llevar el control de armamento en general.
- Distribuir el armamento a los diferentes puestos de servicio.
- Verificar la calidad del servicio que se otorgue al cliente.
- Orientar al cliente sobre las funciones específicas del guardia de seguridad.

- Interrelación y coordinación permanente con áreas de Contabilidad, Recursos Humanos y con Gerencia.
- Control del desempeño de los supervisores.
- Adoctrinamiento del personal en el campo operativo.
- Legalización de contratos de personal operativo.
- Manejo de carpetas individuales de personal administrativo y operativo
- Elaborar y controlar el cumplimiento del Plan de Capacitación.
- Selección y contratación de personal operativo.
- Realizar la inducción al personal nuevo.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: Tecnología o Ingeniería en Seguridad Integral.

Experiencia: 2 años en cargos similares.

Edad: 30 a 50 años.

Competencias:

- Manejo de conflictos.
- Conocimiento en Seguridad Integral.
- Manejo de armas.
- Conocimiento de funcionamiento de sistemas de seguridad.
- Buenas relaciones humanas.
- Liderazgo y don de mando.
- Personalidad definida y disciplinado.

Nombre del puesto: Supervisor

Reporta a: Jefe de Operaciones

Supervisa a: Guardias

Objetivo general del puesto

El titular del puesto es responsable de controlar y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Jefe de Operaciones.

Funciones Principales:

- Controlar al personal de guardianía
- Solucionar conflictos en los puntos de servicio.
- Realizar informes de novedades para el Jefe de Operaciones.
- Abastecimiento a los puntos de servicio según requerimientos del guardia.
- Controlar la disciplina y la presentación del guardia y del puesto de servicio.
- Controlar el estado del armamento y equipo a cargo de los guardias.
- Realizar el control de visitas de campo de los domicilios de los guardias.
- Controlar los reportes diarios que se realizan desde los diferentes puntos de servicio a la base.
- Acudir ante cualquier llamado emergente que se produzca en los puestos de servicio.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: Bachiller.

Experiencia: 5 años en cargos similares.

Edad: 25 a 35 años

Competencias: Haber realizado el servicio militar.

- Tener conocimiento en manejo de personal.
- Tener conocimiento de manejo de armas.
- Alta resistencia física.
- Buenas relaciones humanas.
- Capacidad de mando.
- Tener licencia para conducir (tipo A y B)
- Solucionador de problemas.

Nombre del puesto: Guardia de Seguridad

Reporta a: Supervisor

Supervisa a: No aplica

Objetivo general del puesto

Es responsable de vigilar, proteger y salvaguardar al cliente y sus bienes.

Funciones Principales:

- Llegar puntualmente al puesto de servicio.
- Presentarse bien uniformado y equipado.
- Llenar el libro de novedades.
- Cumplir eficientemente el servicio de seguridad.
- Acatar disposiciones del cliente.
- Reportar puntualmente a la base las novedades del puesto.
- Apoyo inmediato en caso de presentarse un evento real.
- Reportar inmediatamente a la central de monitoreo en caso de evento real.
- Adquirir pleno conocimiento del puesto de servicio.
- Cumplir con las obligaciones y responsabilidades propias del sistema de gestión de calidad.

Especificaciones del cargo:

Estudios requeridos: ciclo básico / bachiller

Experiencia: mínima 1 año.

Edad: 22 a 45 años

Competencias:

- Haber realizado el servicio militar.
- Tener conocimiento de manejo de armas.
- Alta resistencia física.
- Buenas relaciones humanas.
- Actitud de servicio al cliente.
- Capacidad para solucionar problemas.
- Compañerismo y solidaridad

2.5 Identificación de Procesos

WISEGPRO CIA. LTDA., ha identificado los procesos para la operación del sistema de gestión de calidad, los cuales son detallados a continuación.

PROCESOS DE DIRECCIÓN

- Gestión de Calidad
- Mejoramiento Continuo

PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Comercialización
- Operaciones

PROCESOS DE APOYO

- Logística
- Recursos Humanos
- Financiero

2.6 Levantamiento de información y diagnóstico de Visegpro Cía. Ltda.

Con el propósito de justificar el tema de tesis “Diseño de un modelo de gestión, control y auditoría del sistema de gestión de la calidad en Visegpro Cía. Ltda.”, se elaboró y aplicó al personal de la empresa, una encuesta orientada a identificar las posibles causas de disconformidad del personal y otros aspectos relacionadas con la calidad de servicio prestado por Visegpro Cía. Ltda., que podrían ser corregidos con la puesta en práctica del sistema de gestión de la calidad. La encuesta y los resultados de dicha aplicación se muestran a continuación:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA ANALIZAR LA FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN VISEGPRO CIA. LTDA.

FECHA:	
AREA DE TRABAJO:	

Estimado señor(a):

La información proporcionada por usted es de vital importancia para el futuro de nuestra empresa. Por favor, consigne sus respuestas con la mayor libertad y sinceridad posibles, pues no tienen otro propósito que el de poner en práctica una metodología de carácter académico para la solución de problemas.

Le agradezco anticipadamente por su colaboración.

INSTRUCCIONES:

En una escala de 1 a 5 (1= mala; 2= regular; 3= buena; 4= muy buena; 5= excelente) califique cada uno de los aspectos que a continuación se indican, encerrando en un círculo la respuesta que considere pertinente a su situación.

1.) Relación con compañeros de su misma área de trabajo	1	2	3	4	5
2.) Relación con compañeros de diferentes áreas de trabajo.	1	2	3	4	5
3.) Trato que recibe de su(s) jefe(s) inmediato(s).	1	2	3	4	5
4.) Satisfacción con el desarrollo profesional y reconocimientos que recibe.	1	2	3	4	5
5.) Satisfacción con los implementos de trabajo suministrados para el desarrollo de su actividad	1	2	3	4	5

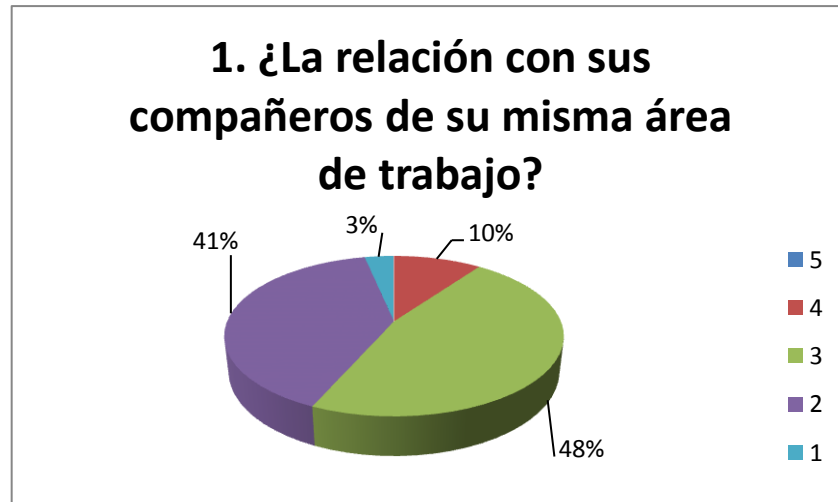
6.) Satisfacción con las funciones y actividades que actualmente realiza.	1	2	3	4	5
7.) Su participación en el análisis y solución de problemas de su área.	1	2	3	4	5
8.) Confianza en los demás para expresar libremente opiniones y sentimientos.	1	2	3	4	5
9.) Apoyo gerencial a su creatividad e iniciativa.	1	2	3	4	5
10.) Liderazgo y buen ejemplo de Jefes y Gerentes.	1	2	3	4	5
11.) La calidad del servicio prestado.	1	2	3	4	5
12.) La atención del personal administrativo.	1	2	3	4	5

RESULTADOS DE DIAGNÓSTICO DE VISEGPRO CIA. LTDA.

PREGUNTA	CALIFICACION					%				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	0	2	14	12	1	0,00%	6,90%	48,28%	41,38%	3,45%
2	0	1	9	16	3	0,00%	3,45%	31,03%	55,17%	10,34%
3	0	4	13	12	0	0,00%	13,79%	44,83%	41,38%	0,00%
4	0	2	16	8	3	0,00%	6,90%	55,17%	27,59%	10,34%
5	0	10	15	4	0	0,00%	34,48%	51,72%	13,79%	0,00%
6	0	11	15	3	0	0,00%	37,93%	51,72%	10,34%	0,00%
7	0	1	5	19	4	0,00%	3,45%	17,24%	65,52%	13,79%
8	0	1	2	21	5	0,00%	3,45%	6,90%	72,41%	17,24%
9	0	1	3	20	5	0,00%	3,45%	10,34%	68,97%	17,24%
10	0	3	5	14	7	0,00%	10,34%	17,24%	48,28%	24,14%
11	0	2	20	3	4	0,00%	6,90%	68,97%	10,34%	13,79%
12	0	3	22	3	1	0,00%	10,34%	75,86%	10,34%	3,45%
PROMEDIOS						0,00%	11,78%	39,94%	38,79%	9,48%

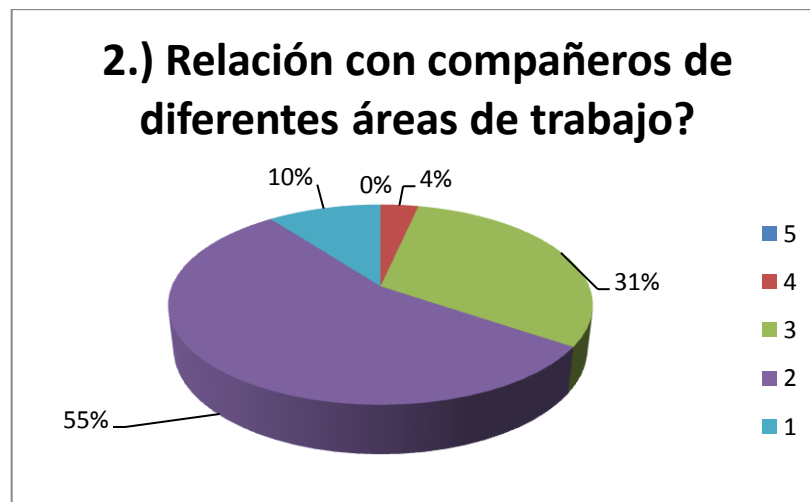
1. ¿La relación con sus compañeros de su misma área de trabajo?

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	3	14	12	1	0,00	10,34	48,28	41,38	3,45



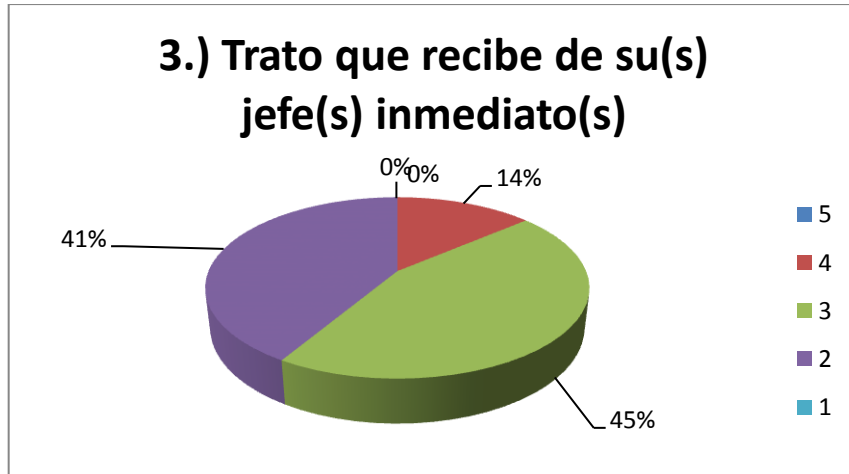
2.) Relación con compañeros de diferentes áreas de trabajo?

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	1	9	16	3	0,00	3,45	31,03	55,17	10,34



3.) Trato que recibe de su(s) jefe(s) inmediato(s)

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	4	13	12	0	0,00	13,79	44,83	41,38	0,00



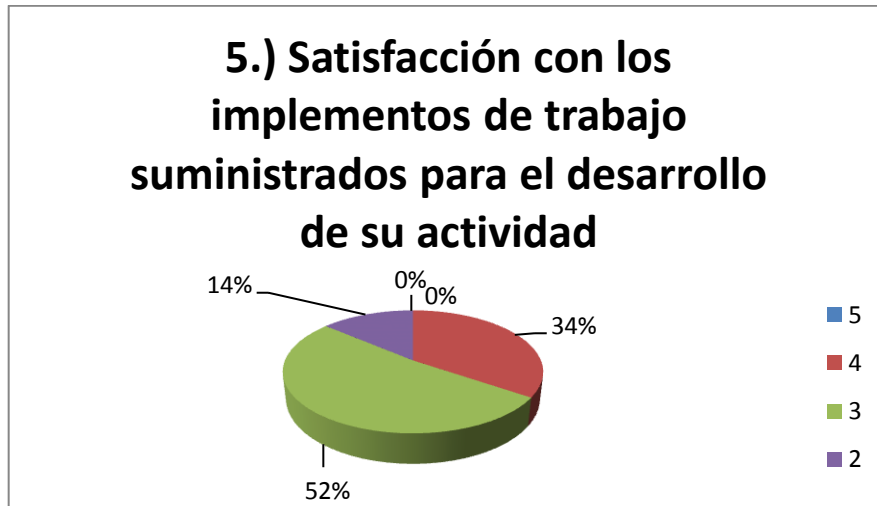
4.) Satisfacción con el desarrollo profesional y reconocimientos que

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	12	16	8	3	0,00	41,38	55,17	27,59	10,34



5.) Satisfacción con los implementos de trabajo suministrados para el desarrollo de su actividad

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	10	15	4	0	0,00	34,48	51,72	13,79	0,00



6.) Satisfacción con las funciones y actividades que actualmente realiza.

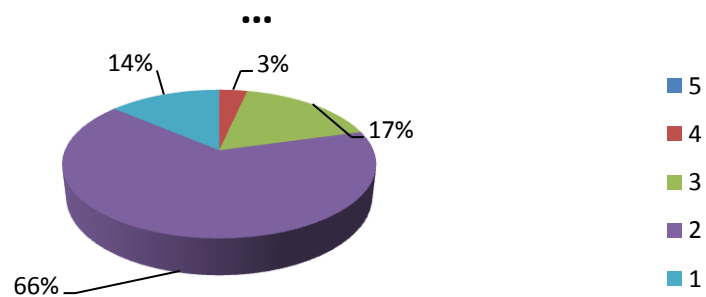
CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	11	15	3	0	0,00	37,93	51,72	10,34	0,00



7.) Su participación en el análisis y solución de problemas de su área.

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	1	5	19	4	0,00	3,45	17,24	65,52	13,79

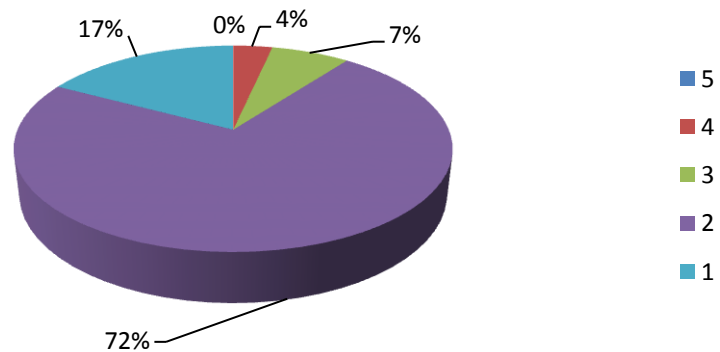
7.) Su participación en el análisis y solución de problemas de su área.



8.) Confianza en los demás para expresar libremente opiniones y sentimientos.

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	1	2	21	5	0,00	3,45	6,90	72,41	17,24

8.) Confianza en los demás para expresar libremente opiniones y sentimientos.



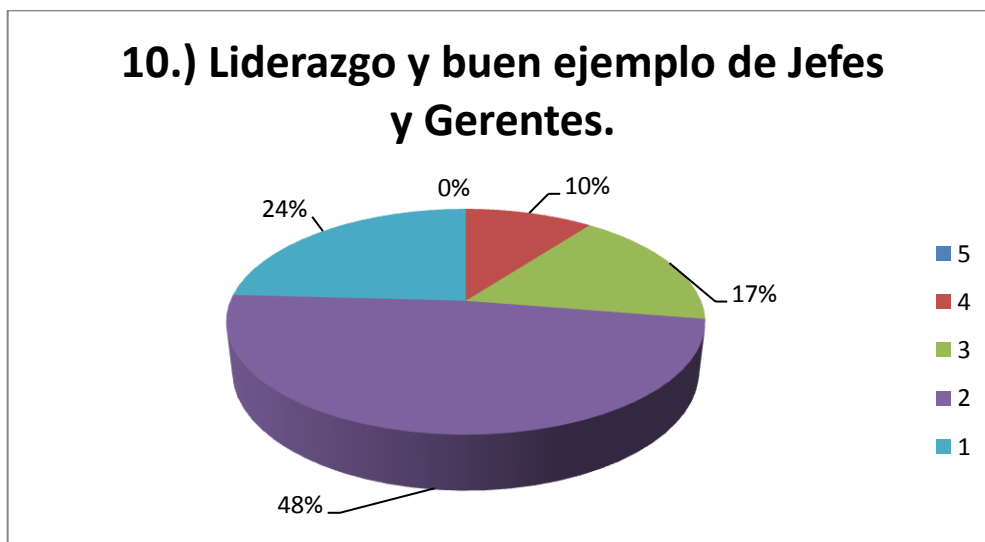
9.) Apoyo gerencial a su creatividad e iniciativa.

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	1	3	20	5	0,00	3,45	10,34	68,97	17,24



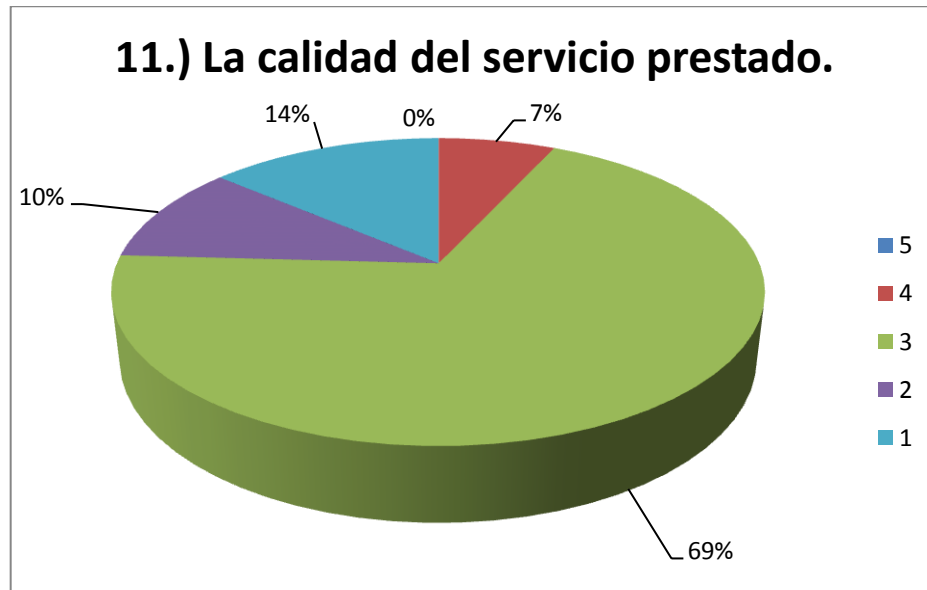
10.) Liderazgo y buen ejemplo de Jefes y Gerentes.

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	3	5	14	7	0,00	10,34	17,24	48,28	24,14



11.) La calidad del servicio prestado.

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	2	20	3	4	0,00	6,90	68,97	10,34	13,79



12.) La atención del personal administrativo.

CANTIDAD					%				
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	3	22	3	1	0,00	10,34	75,86	10,34	3,45



Del análisis de los resultados podemos concluir que existen muchos aspectos que se pueden corregir con la implementación de un Sistema de gestión de calidad, por ejemplo la falta de trabajo en equipo, el grado de confianza para expresar situaciones anómalas, la no participación de los trabajadores en la solución de los problemas y una falta de liderazgo entre las más relevantes.

Los resultados también nos dejan ver que hay una gran oportunidad de mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente por parte del área administrativa.

En resumen, estos resultados no hacen más que confirmar la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en Visegpro Cía. Ltda., que ayude a corregir y mejorar varios aspectos negativos que actualmente se identifican en la empresa.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA DE CALIDAD ISO 9001-2008 PARA LA EMPRESA VISEGPRO CIA LTDA.

3.1 MODELO DE GESTIÓN DE VISEGPRO CIA. LTDA.

3.1.1 Manual de Calidad



MANUAL DE CALIDAD

ÍNDICE

CAPÍTULO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
0.	Introducción	
0.1	Distribución, Aprobación y Modificadores del Manual de Calidad	
0.2	Presentación de la Organización	
0.2.1	Quienes somos	
0.2.2	Visión	
0.2.3	Misión	
1.	Objeto y Campo de Aplicación	
1.1	Generalidades	
1.2	Aplicación	
2.	Referencias Normativas	
3.	Términos y Definiciones	
4.	Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1	Requisitos Generales	
4.2	Requisitos de la Documentación	
4.2.1	Generalidades	
4.2.2	Manual de la Calidad	
4.2.3	Control de los Documentos	
4.2.4	Control de los Registros	
5.	Responsabilidad de la Dirección	
5.1	Compromiso de la Dirección	

5.2	Enfoque al cliente	
5.3	Política de la Calidad	
5.4.	Planificación	
5.4.1	Objetivos de la Calidad	
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	
5.5.2	Representante de la Dirección	
5.5.3	Comunicación Interna	
5.6.	Revisión por la Dirección	
5.6.1	Generalidades	
5.6.2	Información de entrada para la Revisión	
5.6.3	Resultados de la Revisión	
6.	Gestión de Recursos	
6.1	Provisión de Recursos	
6.2.	Recursos Humanos	
6.2.1	Generalidades	
6.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	
6.3	Infraestructura	
6.4	Ambiente de Trabajo	
7.	Realización del Servicio	
7.1	Planificación de la Realización del Servicio	
7.2.	Procesos Relacionados con el Cliente	
7.2.1	Determinación de los Requisitos del Servicio	

7.2.2	Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	
7.2.3	Comunicación con el Cliente	
7.3.	Diseño y Desarrollo	
7.4.	Compras	
7.4.1	Proceso de Compras	
7.4.2	Información de las Compras	
7.4.3	Verificación de los Productos Comprados	
7.5.	Prestación del Servicio	
7.5.1	Control de la Prestación del Servicio	
7.5.2	Validación de los Procesos de la prestación del Servicio	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	
7.5.4	Propiedad del Cliente	
7.5.5	Preservación del Producto	
7.6	Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	
8.	Medición, Análisis y Mejora	
8.1	Generalidades	
8.2.	Seguimiento y Medición	
8.2.1	Satisfacción del Cliente	
8.2.2	Auditoría Interna	
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	
8.2.4	Seguimiento y Medición del Servicio	
8.3	Control del Servicio No Conforme	
8.4	Análisis de Datos	
8.5	Mejora	

8.5.1	Mejora Continua	
8.5.2	Acción Correctiva	
8.5.3	Acción Preventiva	

MAPA DE PROCESOS
ORGANIGRAMA GENERAL
POLÍTICA DE CALIDAD
OBJETIVOS DE CALIDAD

0. INTRODUCCIÓN

0.1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

0.1.1 QUIENES SOMOS

WISEGPRO CIA. LTDA, es una empresa de seguridad privada, cuyo objeto social único es la prestación de servicios de protección y vigilancia de personas, bienes muebles e inmuebles; de investigación, de transporte y custodia de valores, bajo el directo control y supervisión de la autoridad pública, a través de guardias uniformados, armados y debidamente capacitados.

La empresa de seguridad privada WISEGPRO CIA. LTDA., se constituyó mediante escritura pública suscrita el 24 de septiembre del 2003, ante el Notario Vigésimo Quinto del cantón Quito, Dr. Felipe Iturralde Dávalos, aprobada su resolución por la Superintendencia de Compañías de Quito, con fecha 08 de octubre del 2003 y debidamente inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Quito, el 28 de noviembre del 2003.

En base a las actividades realizadas, con su personal altamente capacitado contando con sus modernos equipos y cómodas instalaciones, WISEGPRO CIA. LTDA., decide adoptar como complemento básico y fundamental de mejora continua un Sistema de Gestión de Calidad bajo el esquema de la Norma Internacional ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad.

WISEGPRO CIA. LTDA., tiene su oficina administrativa matriz en la ciudad de Quito, Calle Pedro de la Peña Oe 5-220 y Catón Cárdenas, Edificio Maenco, 3° piso, Oficina N° 2, y su teléfono es 2498 782.

0.2.2 VISIÓN

Llegar a la mayoría de nuestros clientes dentro del área de la ciudad de Quito y el Ecuador, brindando un servicio muy reconocido, que agrupe los aspectos primordiales, como excelencia en atención, discreción, fidelidad, cordialidad y perspicacia con el entorno de nuestros clientes.

0.2.3 MISIÓN

Contribuir con el resguardo de los bienes, la seguridad personal y del entorno de nuestros clientes, con personal entrenado en todo lo que concierne a un buen vigilante; además solventar servicios relacionados a la seguridad, control de personal y entrenamiento a empresas.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

El objeto del presente Manual es describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad exigido por la Norma Internacional ISO 9001:2008, con el propósito de:

- Demostrar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos de nuestros clientes.
- Implantar y controlar la Política de calidad.
- Implantar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplir la legislación aplicable.

- Garantizar que las actividades encaminadas a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza siga las directrices de Gestión de Control y Seguridad Física.
- Aplicar convenientemente el principio de Mejora Continua, que implica la mejora permanente de las actividades de nuestra organización.

1.2 APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad será de aplicación a todos los procesos y actividades desarrolladas por la organización para cumplir con el **“Gerenciamiento, Supervisión e Inspección de Servicios de Seguridad Física”**.

La organización se compromete a seguir las directrices de las normas y cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes ateniéndose a la hora de llevar a cabo su actividad a lo establecido legalmente por el Estado, ordenanzas municipales u otras normas legales voluntariamente adoptadas por la organización.

El Sistema de Gestión de calidad de VISEGPRO CIA. LTDA., contempla a todas las secciones de la Norma ISO 9001:2008 Gestión de la Calidad, con las siguientes exclusiones:

- Cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo, pues el servicio de seguridad física que brinda VISEGPRO CIA. LTDA., está establecido desde mucho tiempo atrás en el mercado.

- Cláusula 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición, debido a que en sus procesos no existen actividades que determinen el uso de equipos para realizar el seguimiento y medición de productos.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Para la elaboración de éste Manual de Calidad se han tenido en consideración las siguientes normas internacionales:

- ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los siguientes términos son aplicables a lo largo del Manual y los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad:

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su repetición.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca.
- **Ambiente de Trabajo:** Condiciones en las cuales se desenvuelve el Recurso Humano de la empresa que incluye el área de trabajo, provisión de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades.

- **Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del Sistema de Calidad, que se ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Auditoría:** Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar objetivos.
- **Calidad:** La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- **Cliente:** Destinatario de un producto provisto por la Organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.
- **Documentos Controlados:** Son aquellos documentos donde la distribución y actualización deberán estar registradas.
- **Documento No Controlado:** Es aquél documento que no hay necesidad de actualizar, pero su entrega hay que dejarlo asentado en el registro.
- **Evidencia Objetiva:** Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios
- **Gestión de la Calidad:** Conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del Sistema de Calidad.
- **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la Política de la Calidad y que describe el sistema de la calidad de una organización.
- **No Conformidad:** No satisfacción de un requisito especificado.

- **Organización:** Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa, que establece un Sistema de Gestión de la Calidad y que genera un producto que cubre la norma
- **Política de la Calidad:** Orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.
- **Procedimiento:** Es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad.
- **Proveedor:** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica que provee a la Organización productos, materia prima, equipos o servicios.
- **Registro:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.
- **Sistema de Calidad:** La organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la Gestión de la Calidad

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El presente manual explica la operación de VISEGPRO CÍA. LTDA., cumpliendo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y los procesos necesarios para cumplir con el “**Gerenciamiento, Supervisión e Inspección de Servicios de Seguridad Física**” que son controlados mediante actividades de gestión, provisión de recursos, control de procesos y mediciones para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua y el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y convenios suscritos voluntariamente. Del mismo modo si se subcontrata cualquier proceso que afecte al sistema se realizan los controles necesarios para asegurar la calidad de los mismos.

VISEGPRO CIA. LTDA., tiene identificados sus procesos por medio de un Mapa de Procesos.

VISEGPRO CIA. LTDA., tiene definidos los procedimientos, métodos y criterios para la operación de sus procesos, como también los controles de los mismos a través de indicadores de gestión.

VISEGPRO CIA. LTDA., en concordancia con lo anteriormente indicado asume el compromiso de llevar adelante el Sistema de Gestión de calidad asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de las normas internacionales que ha asumido voluntariamente.

Este Manual es elaborado por el Responsable de Gestión de Calidad, revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Gerente General.

WISEGPRO CIA. LTDA., monitorea y toma acciones sobre los procesos de la organización, con el propósito de si se encuentran desviaciones en los procesos, especificaciones, consignas, etc., corregirlos de manera oportuna con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes externos, internos y otras partes interesadas.

La empresa toma como base de gestión la Mejora Continua pues en ella se destacan todas las acciones que se deben tomar para procurar el mejoramiento de su sistema de gestión de calidad, el desarrollo permanente de la organización y consecuentemente la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

La empresa planifica las actividades a realizar para que su Sistema de Gestión de Calidad sea monitoreado constantemente por la organización con el propósito de cumplir con su Misión y objetivos empresariales.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

WISEGPRO CIA. LTDA., mantiene un Sistema de Gestión de Calidad documentado, como se describe en este manual. Este sistema documentado asegura la conformidad del servicio de acuerdo a los requerimientos de los clientes, cumple los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y los requisitos legales y reglamentarios vigentes. El Responsable de Gestión de Calidad es el encargado de preparar y elaborar toda la documentación del Sistema de Calidad, el Representante de la Dirección es responsable de revisar la documentación y el Gerente General es responsable de aprobar la misma.

La documentación del Sistema de Calidad contempla: Manual de Calidad, Planes de Calidad, Procedimientos, Instructivos y Registros.

- **Manual de Calidad (M).** Una descripción general de la forma con que VISEGPRO CIA. LTDA. establece, implementa y mantiene su Sistema de Calidad, según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- **Plan de Calidad (PC).** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- **Procedimientos (P).** Descripción de las actividades correspondientes a los procesos identificados en el sistema de la calidad. Definen qué?, quién? y cuándo? se realiza una actividad dentro del proceso.
- **Instructivos (IT).** Detalle de las actividades necesarias para asegurar la calidad del servicio o cómo realizar una tarea.
- **Registros de Calidad (R).** Son formatos, etiquetas, tarjetas de control, etc., que dan fe de que algo ocurrió y son la evidencia de que el sistema está operando efectivamente.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

VISEGPRO CIA. LTDA., cuenta con una política de calidad, la misma que esta interrelacionada con los objetivos de calidad fijados por la empresa.

WISEGPRO CIA. LTDA., tiene identificados los procesos para la operación del sistema de gestión de calidad, los cuales son detallados a continuación.

PROCESOS DE DIRECCIÓN

- Gestión de Calidad
- Mejoramiento Continuo

PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Comercialización
- Operaciones

PROCESOS DE APOYO

- Logística
- Recursos Humanos
- Financiero

Junto con cada uno de los procesos se encuentran detallados los procedimientos para la operación normal de los mismos.

Todo esto se encuentra apoyado por los registros generados por los procedimientos e instructivos y que son requeridos por la Norma.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de VISEGPRO CIA. LTDA., incluye:

- Declaración documentada de la Política de Calidad
- Documentación de los Objetivos de la Calidad
- Organigrama general
- Referencias a los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de calidad.
- Planes de Calidad del Sistema de Gestión de calidad.
- Un Mapa de Procesos que muestra la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Todos los documentos que son requisitos de la Norma ISO 9001:2008, son elaborados por el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

Todos los documentos que son requisitos de ésta norma son revisados por el Representante de la Dirección y aprobados para su uso por el Gerente General.

El encargado de cada área funcional es responsable de asegurar que las últimas ediciones de los documentos controlados de su área estén actualizadas y disponibles para su uso, manteniendo ejemplares legibles y archivados con una fácil manera de identificación y localización.

El Responsable del SGC mantiene una Lista Maestra de los Documentos (forma: L-GC-01, la cual indica los niveles de revisión actuales de todos los documentos del sistema. Una copia de ésta lista, está disponible en el sistema a los usuarios de los documentos.

Todo cambio o modificación a los Documentos es realizada por el Responsable del SGC; revisados por el Representante de la Dirección y aprobados por el Gerente General.

El Responsable del SGC es el responsable del control y distribución de los documentos.

Los Documentos Controlados y entregados a los usuarios son sellados con la inscripción “Copia Controlada”.

En vista de que todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad están sujetos a modificaciones, el Responsable del SGC archiva el ejemplar del documento donde se realizaron las modificaciones y actualiza el documento y la Lista Maestra de Documentos con el número de revisión y la fecha.

En el documento modificado queda registrado el número de revisión y la fecha.

Se tienen identificados los documentos de origen externo y se controla su distribución mediante la Lista Maestra de Documentos Externos, forma: L-GC-03.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros que se establecen en este Manual son mantenidos en forma legible, identificable y recuperable.

Serán conservados por un período de un (1) año, salvo aquellos que por cuestiones legales deban ser guardados por un período diferente que será indicado en cada caso.

En caso de aquellos registros que involucran a más de un área los mismos serán conservados, almacenados y protegidos para asegurar su recuperación por un sector designado al efecto y que será el responsable de su archivo y conservación.

Existe el procedimiento sobre el proceso en el cual se definen los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

Todas las áreas son responsables por la conservación, identificación, y protección de los registros que le competan.

Además, son responsables de la elaboración, revisión y aprobación de las instrucciones de trabajo y registros en los cuales se vea involucrada por los procesos que le son propios.

Todos los registros de evidencias objetivas operativas son llevados en los formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

El Responsable del SGC mantiene una Lista Maestra de Registros, forma: L-GC-02, la cual indica los niveles de revisión actuales de todos los registros de calidad, los tiempos de retención y la disposición final de cada uno de ellos. La Lista Maestra de Registros está disponible a los usuarios en el sistema.

Las Auditorías Internas sirven para asegurar que los registros están siendo generados, utilizados y archivados según los procedimientos documentados.

Cuando un registro no se ajusta a la necesidad del usuario, éste realiza las modificaciones respectivas y las presenta al Responsable del SGC con la justificación de los cambios, si amerita el cambio, modifica el registro y actualiza la Lista Maestra de Registros (forma: L-GC-02). El Responsable del SGC retiene el registro, lo sella con las palabras “COPIA OBSOLETA” y lo archiva en la carpeta correspondiente.

Gestión de Calidad es responsable de:

- Controlar los cambios,
- el estado de revisión de la documentación,
- asegurar su legibilidad y fácil identificación,
- la disponibilidad en todos los puntos de uso,
- la destrucción de la documentación obsoleta, y
- asegurar que los documentos de origen externo se identifican, conservan, controlan y distribuyen adecuadamente.

Documento Relacionado

- PC-GC-01 Plan de Calidad de Gestión de Calidad

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la Gerencia General de VISEGPRO CÍA. LTDA., es apoyar permanentemente el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua, demostrado el mismo en:

- El contenido de la Política de calidad, la cual es, al igual que los Objetivos de Calidad, comunicada a toda la organización, haciéndoles saber la importancia de la misma.
- La Gerencia General, lleva a cabo la Revisión periódica de su Sistema de Gestión de Calidad a través del Procedimiento Revisión por la Dirección.
- Revisión de los indicadores establecidos para monitorear sus procesos
- La provisión de los recursos necesarios para sacar adelante el Sistema de Gestión de calidad que consta en el Presupuesto General de VISEGPRO CÍA. LTDA.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

VISEGPRO CIA. LTDA., recoge los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega del servicio y las posteriores a la misma:

- los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, establecidos en las condiciones contractuales y
- cualquier requisito adicional que la organización y el cliente consideren necesarios

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, seguimiento de la percepción del cliente que incluye elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas.

Documentos relacionados

R-CO-02	Requerimiento del cliente
R-DS-01	Revisión de Contrato
R-DS-02	Detalle de prestación de Servicios
R-OP-24	Bienes del Cliente
R-MC-03	Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno
R-MC-04	Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política declarada por VISEGPRO CÍA: LTDA., para el Sistema de Gestión de Calidad manifiesta las intenciones de nuestra organización para cumplir con las exigencias de la Norma Internacional ISO 9001:2008, se ha difundido en toda la organización y se actualizará en forma permanente en función de los requerimientos de las mismas y las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

Documentos relacionados

Política de Calidad

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La gerencia de VISEGPRO CIA. LTDA., asegura que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos que son necesarios para cumplir con los requisitos del producto/servicio, son establecidos dentro de la organización en los niveles y funciones de la misma, se ha establecido

Documentos relacionados

Objetivos de la Calidad

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza de una manera integral tomando en cuenta los datos históricos de la empresa y su posible proyección para el siguiente año, además se toma en cuenta los estándares que tiene la empresa para que en base a ellos se realice el seguimiento de la planificación por medio de indicadores. La planificación está diseñada de tal manera que se consigan los Objetivos planteados por la Gerencia General.

Adicionalmente:

- Se tiene identificados los procesos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad (Procesos de Prestación del Servicio, Administrativos y de Apoyo)
- Se halla determinada la secuencia e interacción de estos procesos. Anexo N° 1 de éste Manual.
- Se tienen documentados los procedimientos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces.

- Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Se implementan acciones correctivas a nivel de alta y media gerencia para alcanzar los resultados planificados, y la mejora continua de los procesos, mediante la participación periódica del personal.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Organigrama de Posición que se presenta en el Anexo 02, ilustra la autoridad relativa de aquellas personas que administran, ejecutan y verifican el trabajo.

El **Gerente General** tiene las siguientes responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de Calidad:

- Definir y documentar la Política de Calidad.
- Definir los Objetivos de la Calidad y hacerlos seguimiento.
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Designar al Representante de la Gerencia y al Responsable del SGC.
- Facilitar los recursos humanos, tecnológicos y financieros para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Tiene la autoridad para revisar y aprobar el Manual del SGC y los Procedimientos; así como para hacer cumplir las acciones derivadas de las Revisiones Gerenciales.

El **Representante de la Dirección** tiene las siguientes Autoridades y Responsabilidades dentro del Sistema de Gestión:

- Autoridad para asegurar que los requerimientos del SGC sean establecidos, implementados y mantenidos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Es el responsable y tiene autoridad para emitir y actualizar los documentos y registros de calidad, distribuir la documentación del SGC y, actualizar las Listas Maestras de Documentos y Registros.

- Reportar el desempeño del SGC a la Gerencia General para su revisión y como base para el mejoramiento continuo.
- Asesorar a la Gerencia General en la revisión del SGC.
- Llevar los archivos de los siguientes documentos:
 1. Revisión por la Dirección
 2. Resultados de Auditorías Internas y Externas
 3. Registros de Acciones Correctivas
 4. Control de la Documentación: Lista Maestra de Documentos y Lista Maestra de Registros.
- Elaborar los Procedimientos de Auditorías Internas y Acciones Correctivas y Preventivas
- Elaborar y comunicar el plan de auditorias
- Mantener la descripción de funciones de los puestos de trabajo, incluyendo la responsabilidad y autoridad, para cada trabajador y asegurarse que todos lo conozcan.
- Realizar los procesos de inducción, capacitación, entrenamiento y evaluación del desempeño de los trabajadores.
- Realizar anualmente evaluaciones del clima laboral para identificar posibles causas de malestar en el personal que interfieran con la implementación del Sistema de Calidad.

El **Comité de Calidad**, conformado por el Gerente General, Jefes de Área, y Representante de la Dirección tendrá las siguientes responsabilidades y autoridad para:

- Hacer el seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- Avalar el cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas y preventivas.
- Aprobar las fechas para la realización de auditorías internas y externas.

- Fijar incentivos y reconocimientos para el personal que participa en la mejora continua, si es necesario.

El **Supervisor** tiene la responsabilidad y autoridad dentro del SGC para:

- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos e instrucciones de trabajo
- Diligenciar, revisar y mantener actualizados, legibles y archivados cronológicamente los registros generados por los procedimientos e instructivos.
- Aprobar registros propios de la gestión del área.
- Identificar las necesidades de capacitación del personal a su cargo.

Todo el **personal** operativo tiene la responsabilidad dentro del SGC de:

- Conocer y cumplir los procedimientos e instrucciones de trabajo y mantener actualizados, legibles y archivados cronológicamente los registros del SGC correspondientes a sus tareas específicas.
- Participar activamente en la capacitación que efectúe VISEGPRO en temas vinculados a la calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Participar activamente en la mejora continua del SGC.

Documentos relacionados

Anexo 2: Organigrama de Posición

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección tiene designado un Representante, que es el Gerente General, quien a más de las funciones propias de su cargo tiene la responsabilidad y autoridad sobre el Sistema de Calidad para:

- Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- La responsabilidad incluye relaciones con personas u organismos externos sobre asuntos relacionados con el SGC.
- Tiene la autoridad para emitir los documentos y registros del SGC, realizar modificaciones y emitir el nuevo documento o registro.

Se designa un responsable del Departamento de Gestión de Calidad, al cual se lo faculta con suficiente autoridad y responsabilidad para implementar y mantener el SGC, así como para tomar las acciones necesarias para que el mismo sea eficaz y eficiente.

Documentos relacionados

Nombramiento Representante de la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

WISEGPRO CÍA. LTDA., utiliza todos los medios disponibles de comunicación entre las diferentes áreas como son correo electrónico, radio, comunicaciones escritas,

reuniones informativas, charlas, instrucción formal, talleres, etc., que se evidencian con los registros correspondientes cada vez que se realizan los mismos.

5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Gerencia revisa el SGC como mínimo una vez cada año, con el objeto de establecer su consistencia, adecuación y eficacia. En esta revisión se evalúan las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de ésta.

5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN

La información utilizada por la Gerencia para efectuar las revisiones del sistema incluye como mínimo la información que se detalla a continuación:

- los resultados de auditorías,
- la retroalimentación del cliente,
- el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio,
- el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- los cambios que podrían afectar al SGC, y
- las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los informes sobre resultados de la revisión, incluyen las decisiones tomadas y las acciones efectuadas que se encuentren asociadas con:

- la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos,
- la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- las necesidades de recursos.

Documentos relacionados

PC-GC-01 Plan de Calidad de Gestión de Calidad
R-GC-04 Acta de Revisión por la Dirección

6 GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Gerencia General de VISEGPRO CIA. LTDA., determina en cada ejercicio los recursos que debe proporcionar para que se pueda implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, además de aumentar la satisfacción de sus clientes

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal que realiza tareas que afecten la calidad del servicio se encuentra debidamente calificado. La calificación está basada en distintos criterios, según corresponda:

- En la educación recibida,
- En los entrenamientos realizados,
- En la experiencia acumulada.

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

La identificación de las necesidades de educación, formación, habilidades y experiencia de los colaboradores de VISEGPRO CÍA. LTDA., son realizadas a través de Planes de Calidad y procedimientos que permiten a la empresa:

- determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio,
- cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del sistema, y
- mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los colaboradores

Documentos relacionados

PC-RH-01 Plan de Calidad de Recursos Humanos

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Gerencia General de VISEGPRO CIA. LTDA., proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr y asegurar un adecuado grado de cumplimiento de todas las actividades realizadas dentro de sus procesos, para la conformidad del servicio.

La Gerencia General de VISEGPRO CIA. LTDA., proporciona a su personal de seguridad y vigilancia implementos de seguridad tales como:

- chalecos antibalas.
- Tolete
- Portatolete
- Gas
- Portagas
- Esposas
- Porta esposas
- Radio de Comunicación
- Cinturón
- Linterna
- Arma
- Porta arma
- Municiones

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Dirección de la Empresa proporciona las condiciones ambientales necesarias para lograr la conformidad del servicio.

Documentos relacionados

Plan de Calidad Recursos Humanos PC-RH-01

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

WISEGPRO CÍA. LTDA., tiene identificados los procesos necesarios para la realización del servicio y su planificación para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas. Para asegurarse de la realización del servicio se tienen identificados los procesos de apoyo asociados, así como los resultados deseados, las etapas del proceso, las actividades, los flujos, las medidas de control, las necesidades de formación, los equipos, las metodologías, la información, los materiales y otros recursos y los documentos necesarios para gestionar estos procesos que incluye:

- requisitos de entrada y salida (por ejemplo, especificaciones y recursos),
- actividades dentro de los procesos,
- verificación y validación de los procesos y productos,
- acciones correctivas y preventivas,
- oportunidades y acciones para mejorar los procesos, y,
- control de cambios en los procesos y productos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

WISEGPRO CÍA. LTDA., tiene definidos procesos aceptados mutuamente para la comunicación eficaz y eficiente con los clientes y otras partes interesadas. La empresa ha implementado y mantiene dichos procesos para asegurarse de la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y para que facilite su traducción a requisitos para la organización.

Estos procesos incluyen la identificación y revisión de la información pertinente e involucran activamente al cliente.

7.2.1.1 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Todos los requisitos relacionados con el servicio son revisados por WISEGPRO CÍA. LTDA., antes que la misma se comprometa a realizar la prestación del servicio.

La forma de revisar estos requisitos antes de la aceptación de un contrato, es mediante el envío de ofertas, la aceptación de pedidos y/o contratos, y/o la aceptación de cambios en estos últimos, asegurándose que los mismos se encuentran correctamente definidos, que las diferencias que puedan existir en estos se encuentran resueltas y que la organización posee la capacidad para cumplir con estos requisitos.

De toda la actividad mencionada en el párrafo anterior se mantienen registros documentados, con los resultados de los análisis realizados.

7.2.2 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Se mantienen canales apropiados para realizar las comunicaciones con los clientes relativos a la información sobre los servicios, el tratamiento del contenido de los requisitos acordados con el mismo, y la retroalimentación que generan sus quejas.

Documentos relacionados

PC-CO-01 Plan de Calidad de Comercialización

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

WISEGPRO CÍA. LTDA., excluye de su SGC esta cláusula, pues el servicio de seguridad física que brinda es repetitivo y similar al servicio que presta cualquier empresa de seguridad existente en el mercado.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

WISEGPRO CIA. LTDA., desarrolla y mantiene controles que aseguran que los materiales, productos, insumos y servicios comprados, cumplen requerimientos específicos.

La empresa, documenta los criterios de selección y evaluación de los proveedores. La selección será basada en la capacidad del proveedor de entregar materiales, productos, insumo o servicios que conformen los requerimientos del contrato, incluyendo requerimientos del SGC.

Se mantienen registros de proveedores aprobados.

La selección de proveedores y el tipo y extensión de los controles a efectuar dependen de:

- La incidencia que los materiales, productos, equipos, insumos y/o servicios provistos por los proveedores pudieran tener sobre la calidad final de los servicios que presta la empresa
- Los reportes de auditoría y los registros de calidad obtenidos luego de que su capacidad haya sido debidamente evidenciados.

7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

Los documentos de compras incluirán instrucciones, procedimientos, especificaciones, requisitos para la aprobación del producto, requisitos para la calificación del personal y los requisitos del SGC, incluyendo las revisiones aplicables para asegurar la calidad de los materiales, productos, insumos y/o servicios. Los datos deben contener una descripción clara de lo ordenado.

Los documentos de compras deben revisarse, y aprobarse. También deberá verificarse su adecuación a los requerimientos especificados antes de liberarse.

Se establecen controles para asegurar la continua conformidad del proveedor a los requerimientos de compras prescritos en los documentos mencionados anteriormente.

Documentos relacionados

PC-LG-01 Plan de Calidad de Logística

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

WISEGPRO CIA. LTDA., tiene establecidas e implementadas inspecciones para asegurar que el producto/servicio comprado cumple con los requisitos especificados en la requisitoria correspondiente.

RESPONSABILIDAD:

Todas las áreas son responsables de preparar las especificaciones, u otros tipos de documentos que sean necesarios para las actividades de compras.

Las especificaciones de Todas las áreas establecerán el material a utilizar, requerimientos especiales que se necesiten para comprar materiales o componentes.

Las áreas que realizan la requisición y gestión establecerán un sistema para examinar los materiales, productos y/o servicios provistos por proveedores, cuando sea necesario.

Compras conjuntamente con Gestión de Calidad son responsables de desarrollar y mantener un programa para evaluar y seleccionar proveedores, y mantener una lista donde se detallen los requisitos que deben satisfacer para ser aceptados como tal.

Todos los documentos de compras deben contener una descripción clara del material o los servicios ordenados.

Todas las áreas y/o Gestión de Calidad, ejercerán controles adecuados en Inspección de Recepción, para asegurar que los materiales que no pasaron las inspecciones se mantienen segregadas e identificadas para prevenir su uso inadvertido.

Todas las áreas son responsables por la emisión de requisiciones de insumos y servicios necesarios para el desarrollo de sus procesos.

Documentos relacionados

PC-LG-01 Plan de Calidad de Logística

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Empresa planifica y lleva a cabo sus procesos de prestación de servicios bajo condiciones controladas las cuales incluyen cuando es aplicable alguno de los ítems que se detallan a continuación:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio,
- La disponibilidad de Instrucciones de Trabajo,
- La utilización del equipo apropiado,
- La implementación de actividades de seguimiento y medición, y
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posventa.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

WISEGPRO CÍA. LTDA., valida todos los procesos que realiza en sus operaciones en aquellos puntos donde los elementos de salida no puedan ser verificados mediante actividades de medición y/o seguimiento. Esta validación incluye todos los procesos en los que sus deficiencias se puedan determinar después que el servicio esté siendo utilizado o prestado. Se establecen en estas validaciones, los resultados que deben alcanzar los procesos mencionados.

Para realizar esta validación, cuando sea aplicable la Empresa tiene en cuenta los siguientes ítems:

- Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,

- Aprobación de equipos y calificación del personal,
- La utilización de métodos y procedimientos específicos,
- Los requisitos aplicables al control de los registros de calidad, y
- La revalidación.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

WISEGPRO CIA. LTDA., identifica sus registros por medios adecuados a través de todo su proceso de prestación de servicios, con el objeto de poder realizar un rastreo de los mismos ante cualquier inconveniente que surgiera durante el proceso. Toda la documentación del sistema se encuentra codificada y controlada.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Empresa cuida todos los bienes pertenecientes a sus clientes mientras estos se encuentran bajo su control o están siendo utilizados por la misma, estos bienes suministrados por el cliente, son identificados, verificados, protegidos y mantenidos, para su utilización dentro de los procesos.

WISEGPRO CIA. LTDA., preserva los productos que son propiedad del cliente, incluyendo en esta acción la identificación, manipulación, almacenamiento y protección de los mismos.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL SERVICIO

WISEGPRO CIA. LTDA., preserva los productos utilizados para sus procesos de prestación de servicios, incluyendo en esta acción la identificación, manipulación, almacenamiento y protección de los mismos.

Documentos relacionados

PC-OP-01 Plan de Calidad de Operaciones

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cláusula excluida, ya que WISEGPRO CÍA. LTDA., en sus procesos no contempla el uso de equipos de seguimiento y medición.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La empresa planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- demostrar la conformidad del servicio,
- asegurar la conformidad del SGC,
- mejorar continuamente la eficacia del Sistema.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

WISEGPRO CIA. LTDA., realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, respecto a si la empresa cumple con los requisitos explícitos e implícitos requeridos por el mismo.

La forma de obtener y utilizar esta información originada en nuestros clientes, se encuentra desarrollada en los procedimientos de mejora continua.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

WISEGPRO CIA. LTDA., asegura el cumplimiento de todos los requisitos especificados o derivados de este manual por medio de su programa de auditorías internas. Estas pueden realizarse en forma programada o no, siendo su frecuencia mínima de carácter anual.

Las auditorias son conducidas por personal calificado que no tiene responsabilidades directas sobre las áreas auditadas y se realizan mínimo una vez por año.

Los resultados de cada auditoria son registrados e informados a todas las áreas afectadas para que sean revisados, dando lugar así a la implementación de acciones correctivas y su posterior seguimiento y verificación.

Las características de las auditorías internas, su frecuencia y metodología, así como la forma de realizarlas y la selección de los auditores se encuentran reflejadas en el procedimiento correspondiente.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Gestión de Calidad tiene la responsabilidad de coordinar las auditorias en todas sus fases, incluyendo la selección del personal que realizará dichas auditorias. Además, puede determinar si las auditorias son programadas o no, y si es necesario aumentar su frecuencia a fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad bajo control.

Gestión de Calidad es responsable de coordinar las auditorías internas, realizadas por un grupo auditor externo, para obtener una visión más imparcial y objetiva del funcionamiento del Sistema de la Calidad, pudiendo también en caso que lo considere necesario aumentar la frecuencia de estas.

Los resultados de las auditorias, así como su revisión serán documentados y retenidos por Gestión de Calidad.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

WISEGPRO CÍA. LTDA., tiene desarrollados algunos indicadores que nos permiten evaluar el desempeño de los procesos.

Las mediciones son utilizadas para gestionar operaciones del día a día, para evaluación de los procesos que puedan ser adecuados para mejoras continuas o escalonadas, así como para proyectos de mejora significativa, de acuerdo con la visión y los objetivos estratégicos de la organización.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

WISEGPRO CÍA. LTDA, realiza mediciones y seguimientos de las características de sus servicios, con el objeto de verificar que los mismos reúnen los requisitos exigidos por el cliente.

Para la realización de estas mediciones y seguimientos, se mantienen claros criterios de aceptación, dejándose constancia en los respectivos registros, quienes son los responsables de dar la conformidad del producto/servicio.

La Empresa no realiza la entrega del servicio, hasta que no se completaron satisfactoriamente la totalidad de los requisitos planificados, o que el responsable de la liberación y/o entrega, o el cliente cuando corresponda, no indiquen lo contrario.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

WISEGPRO CÍA. LTDA., en todos sus procesos ha entregado autoridad y responsabilidad necesarias al personal para informar sobre no conformidades en cualquier etapa de un proceso con el fin de asegurar la oportuna detección y disposición de las no conformidades.

Tiene definidas también la autoridad para dar respuesta a las no conformidades, para mantener el logro de los requisitos del proceso y del servicio. Da trámite en forma oportuna a las quejas de los clientes.

Las no conformidades son registradas, junto con su disposición, para apoyar al aprendizaje y proporcionar datos para las actividades de análisis y de mejora. La organización puede decidir también que se registren y controlen las no conformidades tanto de la realización del producto como de los procesos de apoyo.

WISEGPRO CÍA. LTDA., considera también el registro de información de aquellas no conformidades que son corregidas en el transcurso normal del trabajo. Estos datos proporcionan información valiosa para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos.

Las tendencias negativas son consideradas para la mejora y como información de entrada para la revisión por la dirección cuando se consideran metas u objetivos que requieren de recursos.

El personal que lleva a cabo la revisión tiene las competencias necesarias para evaluar los efectos totales de las no conformidades y tiene la autoridad y recursos para tratar las no conformidades y para definir acciones correctivas apropiadas.

8.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS

WISEGPRO CIA. LTDA., determina, recopila y analiza la totalidad de los datos que se obtienen con el objeto de demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, y evaluar en donde puede realizarse alguna acción para la mejora continua del sistema.

Los datos que WISEGPRO CIA. LTDA., procesa para realizar los análisis correspondientes son los siguientes:

- La satisfacción del cliente,
- La conformidad con los requisitos del servicio,
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- Los proveedores, su comportamiento y su desempeño.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

WISEGPRO CIA. LTDA., mejora en forma continua y permanente la eficacia de su SGC, utilizando para ello su Política de calidad, los objetivos de la misma, los resultados de las auditorias, los análisis de datos, el análisis de las acciones correctivas/preventivas que se tomaron, y los resultados de la revisión por la Dirección.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La empresa, dispone de métodos para eliminar las causas de no conformidades con el objeto de evitar su repetición, siendo las acciones correctivas que se toman las apropiadas para corregir los efectos de las no conformidades encontradas.

Se poseen procedimientos documentados que definen los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- Determinar las causas de las no conformidades,
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, mediante la utilización de registros de la calidad, y
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La empresa, dispone de métodos para eliminar las causas de no conformidades potenciales a los efectos de prevenir su recurrencia, siendo las acciones preventivas que se toman las apropiadas para corregir los problemas potenciales.

Existen procedimientos documentados que definen los requisitos para:

- Determinar no conformidades potenciales y sus causas,
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

RESPONSABILIDAD:

Todos los grupos funcionales son responsables por:

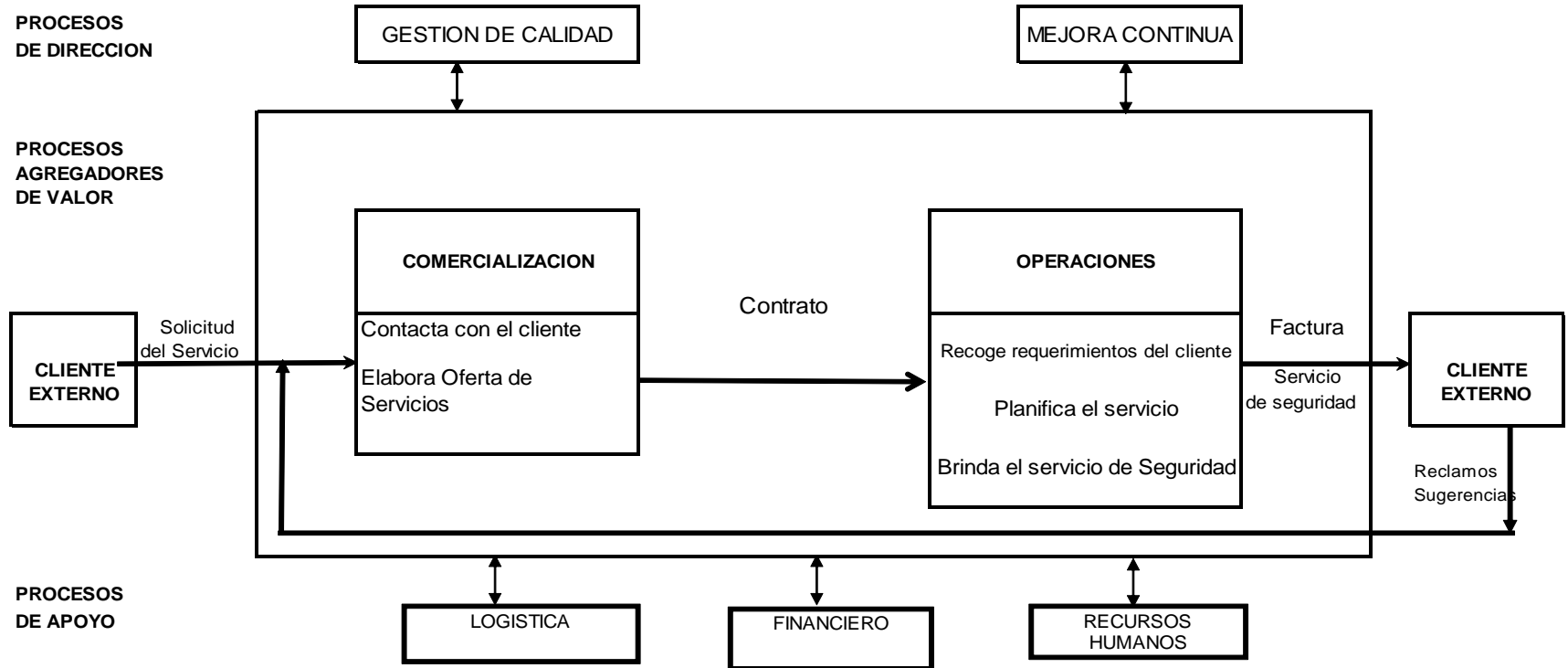
- Detectar e investigar las causas de no conformidades reales o potenciales que sean repetitivas.
- Implementar acciones correctivas y/o preventivas para minimizar o evitar la ocurrencia de no conformidades reales o potenciales.
- Asegurar que las acciones correctivas y/o preventivas son efectivas.
- El Comité de Calidad es responsable de realizar el análisis de datos previstos en el ítem 8.2.3. y reclamos de los clientes a los efectos de detectar y asistir en la eliminación de causas potenciales de materiales, equipos productos, servicios y/o procesos no conformes, y por asignar las responsabilidades correspondientes en cada caso.

- Analizar todos los procesos, operaciones, y registros para detectar y asistir en la eliminación de causas reales y potenciales de no conformidades.
- Implementar y registrar cambios en procedimientos que resulten de acciones preventivas y/o correctivas.

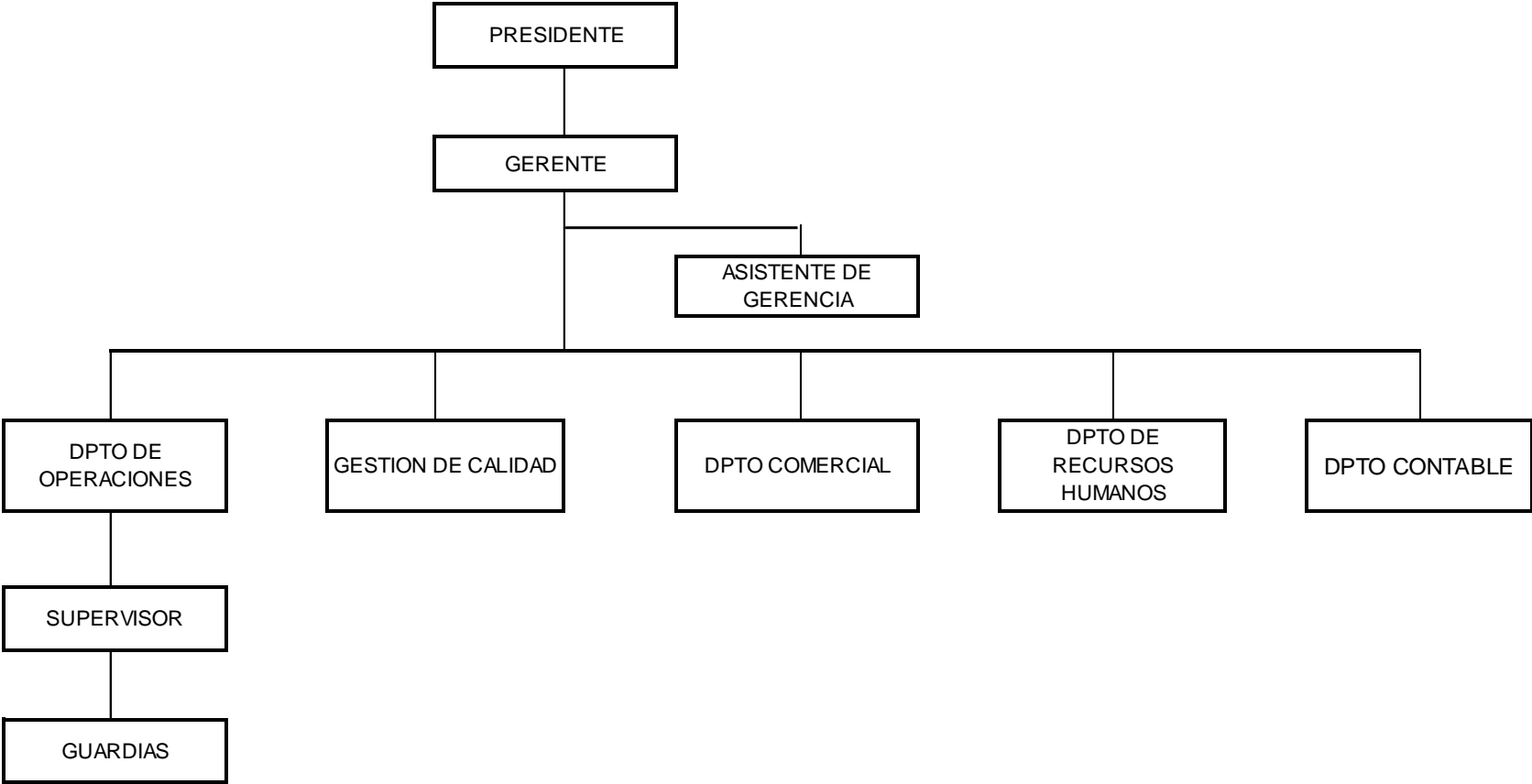
Documentos relacionados

PC-MC-01 Plan de Calidad de Mejora Continua

MAPA DE PROCESOS



ORGANIGRAMA GENERAL



POLÍTICA DE CALIDAD

WISEGPRO CIA. LTDA., ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita incrementar la percepción de seguridad del cliente, alcanzar un crecimiento continuo de la organización y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. Adicionalmente busca la mejora continua de sus procesos y del sistema de gestión en general.

Para ello, basará su política de calidad en los siguientes principios:

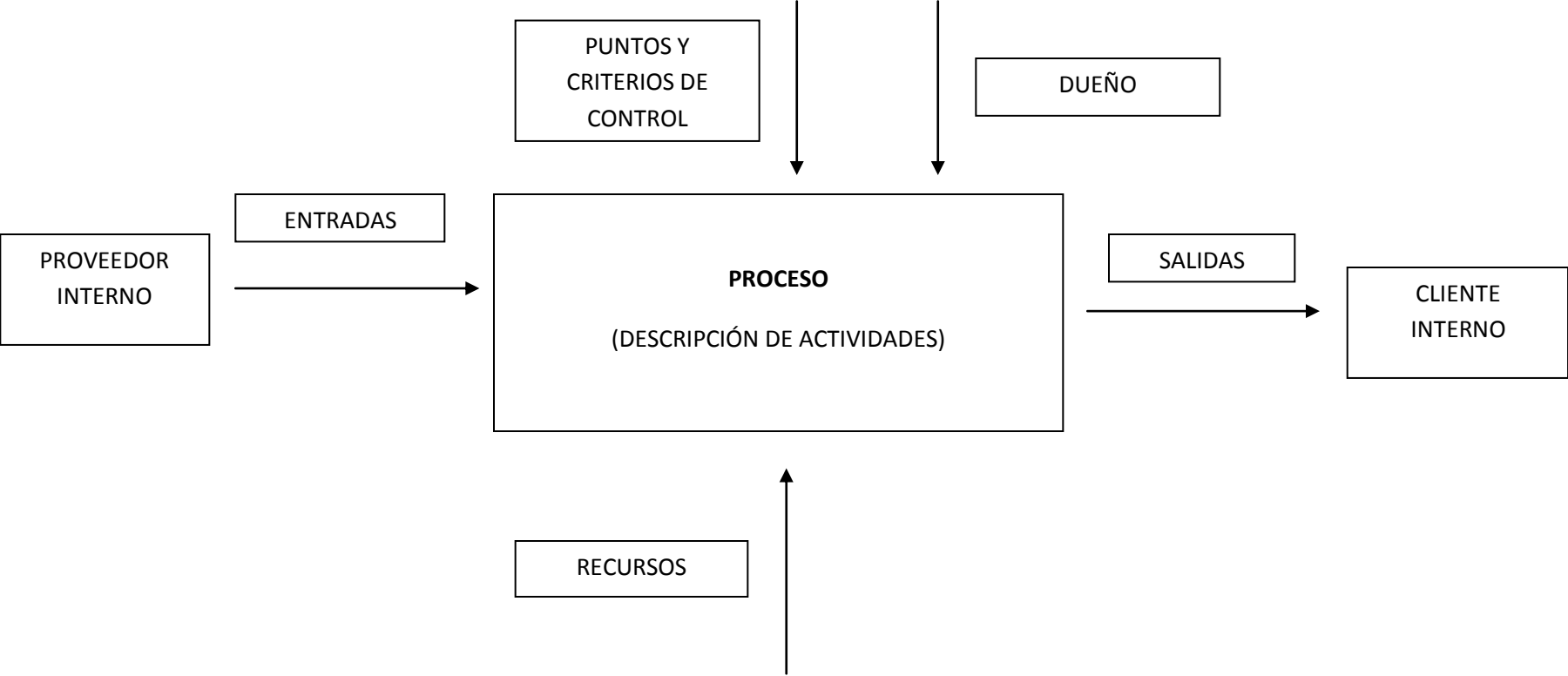
- Control de los procesos de prestación de servicios.
- Capacitación permanente del personal involucrado.
- Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables de nuestra actividad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Obtener la Certificación ISO 9001:2008
- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente externo.
- Implementar un nuevo modelo de administración de la empresa.
- Reducir los reclamos del cliente externo.
- Tener una rentabilidad adecuada que satisfaga las expectativas de los socios.
- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores

3.1.2 Caracterización de procesos

ESQUEMA GENERAL DE UN PROCESO



PROCESOS ADMINISTRATIVOS

		MAPA DE PROCESOS: GESTION DE CALIDAD						REV.00
								Fecha de emisión:
OBJETIVO:		• Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad. Realizar reuniones periódicas del comité de calidad con la finalidad de realizar las revisiones pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento satisfactorio de las solicitudes de acción que hayan sido emitidas.						
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
G.G. Jefes de Area	Política y Objetivos de Calidad Procedimientos, registros, instructivos, normas y especificaciones	Definir la política de la calidad Definir los objetivos de la calidad Elaborar el Manual de Calidad Elaborar los procedimientos y registros Aprobar el manual de calidad, procedimientos y registros Emitir el Manual de Calidad, Procedimientos y Registros Monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad Controlar y revisar el sistema y la documentación Existen modificaciones	Designación, Política de Calidad Objetivos de Gestión Sistema de Gestión Control de Modificación de documentos	Toda la organización	internet Fax Internet oficina Hardware Software	Cumplimiento de objetivos/Programación de objetivos	Anual	Responsable de la calidad
Elaborado por:			Revisado por:				Aprobado por:	
Representante de Calidad			Gerente General				Gerente General	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: PC-GC -01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad. ▪ Realizar reuniones periódicas del comité de calidad con la finalidad de realizar las revisiones pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento satisfactorio de las solicitudes de acción que hayan sido emitidas.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Jefes de Área 	Representante de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Toda la organización
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	Todos los jefes de las áreas.	

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Representante de Calidad	1	Elaborar documentación del sistema de Calidad
		Difundir la documentación del sistema de Calidad
		Controlar la implementación del sistema
		Contactar con organismos de certificación, consultor externo
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Internet, Hardware, Software	
COMUNICACIÓN	Teléfono, e-mail	
FISICA	Oficina	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Dirección	Política y Objetivos de Calidad	
Todas las áreas	Procedimientos, registros, instructivos, normas y especificaciones	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: PC-GC -01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Definir la política de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. La alta dirección de la empresa designa un Representante de Calidad y emite la política de calidad. 2. La política es dada a conocer por el Representante de Calidad. 	Gerente General	Designación, Política de Calidad
Definir los objetivos de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> 3. La alta dirección de la empresa emite los objetivos de calidad, los mismos que deben tener la característica de mensurables en calidad, cantidad y tiempo. 	Gerente General	Objetivos de calidad
Elaborar el Manual de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 4. El Manual de Calidad es elaborado por el Representante de Calidad, siguiendo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 y la guía del consultor externo. 	Representante de Calidad	Manual de Calidad
Elaborar los procedimientos y registros	<ol style="list-style-type: none"> 5. Los procedimientos de trabajo son elaborados de acuerdo al procedimiento P-GC-01 	Áreas de la empresa	Procedimientos
Aprobar el manual de calidad, procedimientos y registros	<ol style="list-style-type: none"> 6. Se revisa el manual de calidad, los procedimientos y los registros, para su aplicación en las diferentes áreas de la empresa. 	Gerente General	Documentos del sistema de gestión de calidad
Emitir el Manual de Calidad, Procedimientos y Registros	<ol style="list-style-type: none"> 7. Los documentos del sistema son emitidos y controlados por medio de los registros correspondientes de la emisión y de la comunicación de estos registros. 	Representante de Calidad	Documentación del sistema
Monitoreo del Sistema de Gestión de la Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 8. El sistema de gestión de Calidad, es monitoreado permanentemente, en caso de ser necesario deberá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa 	Gerente General	Sistema de Gestión de Calidad

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: PC-GC -01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Controlar el sistema y la documentación	1. El sistema es controlado permanentemente para realizar los cambios y las mejoras con el único propósito de asegurar su implementación.	Representante de Calidad	Documentación
Revisión del sistema	2. El sistema es revisado por lo menos una vez al año y deberá abarcar todas las áreas que están integradas al sistema de gestión de calidad	Comité de Calidad	Sistema de Gestión
Existen modificaciones	3. En caso de que existan modificaciones en el Sistema de Gestión de la Calidad, deberá ser revisado en los puntos requeridos.	Comité de Calidad	Control de Modificación de documentos

1. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Procedimiento para elaborar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	P-GC-01	Gestión de la Calidad.	Gestión de la Calidad.
Procedimiento para la elaboración de instructivos y procedimientos	P-GC-02	Gestión de la Calidad.	Gestión de la Calidad.
INSTRUCTIVO DE TRABAJO			
Instructivo para la elaboración de planes de calidad	IT-GC-01	Gestión de la Calidad.	Gestión de la Calidad.
Formación del Comité de Calidad	IT-GC-02	Gestión de la Calidad.	Gestión de la Calidad.
FORMULARIOS O REGISTROS			
Aviso de emisión de documentos del SGC	R-GC-01	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
Objetivos de calidad	R-GC-02	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
Memorando	R-GC-03	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
Acta de revisión por la Dirección	R-GC-04	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad

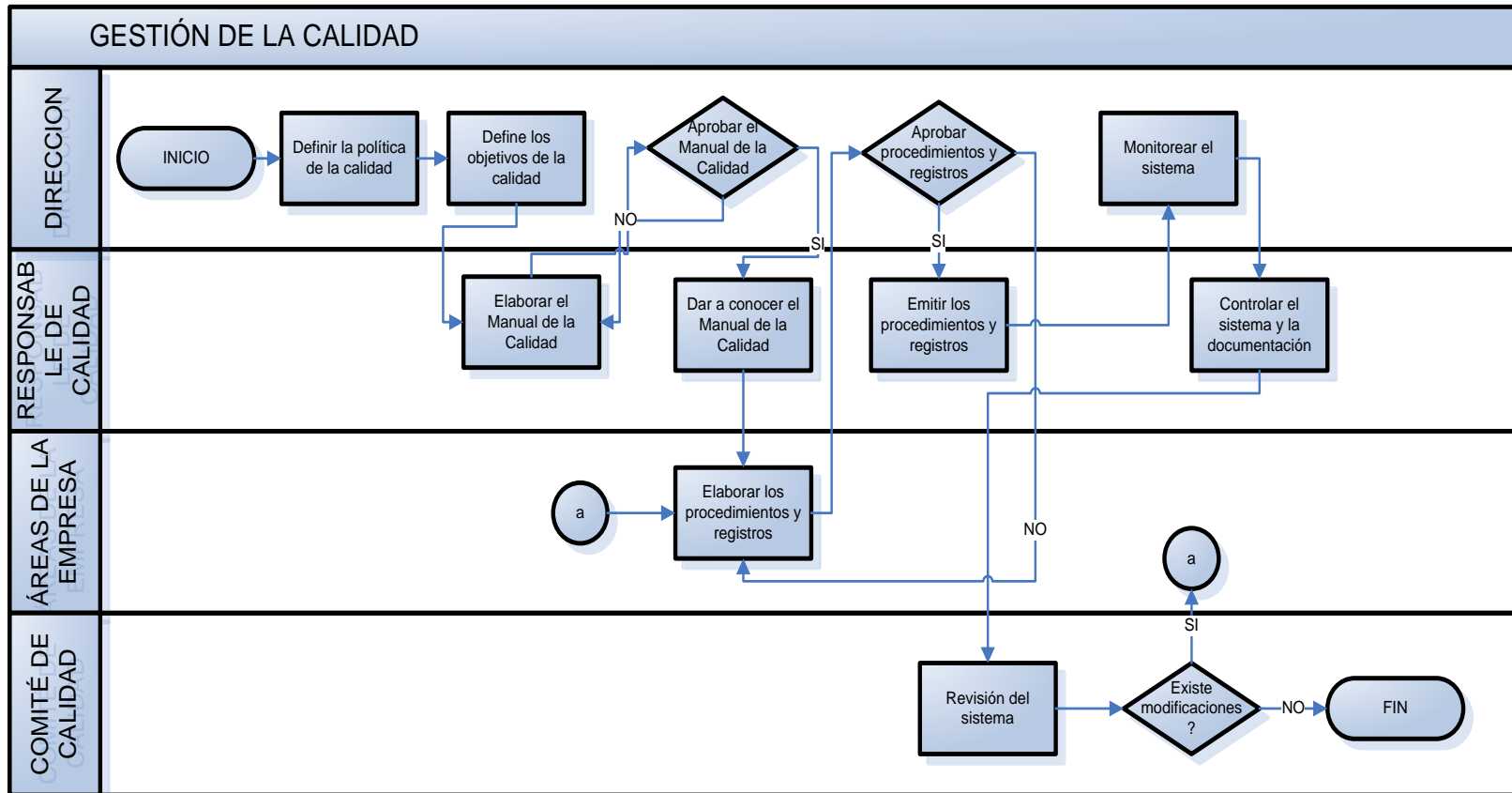
LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: PC-GC -01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Matriz de Eficacia	R-GC-05	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
Control de Documentos Externos Recibidos	R-GC-06	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
Medición de Indicadores de Gestión	R-GC-07	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
Control de Modificación de Documentos	R-GC-08	Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
ISO 9001:2008	N/A	Gerencia General y Gestión de la Calidad	Representante Calidad

1. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Gerente General	80%	Cumplimiento de objetivos/Programación de objetivos	Anual	Plantilla de Objetivos	

2. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO

FLUJOGRAMA



LOGO		AVISO DE EMISIÓN O REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						R-GC-01						
								REV. 00						
DOCUMENTO		DESCRIPCIÓN DE LA												
<i>Código</i>	Rev.	EMISIÓN REALIZADA Procedimientos Específicos						NÚMERO DE COPIAS ASIGNADA						

Nº DE EMISIÓN:	Fecha:	F I R M A								
ÁREA EMISORA: Gestión de Calidad										
Preparado:	Página 140 de 371									
Aprobado:										
La firma de este registro implica el acuse de recibo de los documentos afectados y la destrucción de sus homólogos obsoletos.		F E C H A								
Códigos de las áreas de distribución										

LOGO	OBJETIVOS DE CALIDAD			R-GC-02
FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	REV. 00		

AREA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICION	META	ULTIMA MEDICION	MEDICION ACTUAL	RESPONSABLE DE LA MEDICION	FORMATO REGISTRO
R R H H								
LOGISTICA								
OPERACIONES								

FINANCIERO								
MEJORA CONTINUA								
COMERCIALIZACION								

LOGO	MEMORANDO		R-GC-03
			REV. 00
	FECHA DE EMISION:	FECHA DE REVISION:	

Fecha : Quito, a

Nro. :

De :

Para :

.....

.....

.....

.....

.....

Atentamente,

.....

LOGO	ACTA DE REUNION DEL COMITÉ DE CALIDAD Y REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		R-CO-04
	Fecha de emisión:	Rev. 00	Fecha de revisión: Página

ASISTENTES	
NOMBRE	PUESTO DENTRO DE LA EMPRESA

FECHA:

REF: **Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección**

En la ciudad de Quito con fecha, se encuentran reunidos en la oficina la totalidad de los miembros del Comité de Calidad de VISEGPRO CIA. LTDA., para efectuar la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

- 1. GENERALIDADES.**
- 2. ENFOQUE AL CLIENTE.**
- 3. POLÍTICA DE CALIDAD.**
- 4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

AREA	OBJETIVO DE CALIDAD
RECURSOS HUMANOS	
LOGISTICA	
OPERACIONES	
DISEÑO	
COMERCIALIZACION	
GESTION DE CALIDAD	
FINANCIERO	

5. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

5.1 Resultados de la auditoría interna

5.2 Retroalimentación de los clientes.

6. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO.

Proceso de Gestión de Calidad
 Proceso de Mejora Continua
 Proceso de Operaciones.
 Proceso de Recursos Humanos
 Proceso de Comercialización
 Proceso Financiero

7. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES ANTERIORES DE LA DIRECCIÓN.

8. CAMBIOS PLANIFICADOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

9. RECOMENDACIONES.

10. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

Terminada la reunión del Comité, todos los presentes proceden a firmar la presente Acta como constancia de lo actuado:

COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD:

ASISTENTES		
PUESTO DENTRO DE LA EMPRESA	NOMBRE	FIRMAS

LOGO	MATRIZ DE EFICACIA						R-GC-05	
	Fecha emisión:		Fecha de revisión:				REV. 00	
POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR DE GESTION	FORMULA	PROCESO RESPONSABLE	FRECUENCIA	META	LOGRO	% EFICACIA
	% PROMEDIO DE EFICACIA (Suma del % de eficacia/Número de objetivos*100)							
Elaborado por:		Aprobado por:			Fecha de elaboracion:			
Gestión de Calidad		Gerente General						

LOGO		CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS RECIBIDOS			R-GC-06
		Fecha emisión:	Fecha de revisión:		REV. 00
FECHA	HORA	DOCUMENTO	PARA	ENVIADO POR	FIRMA RECIBIDO

LOGO	MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN					R-GC-07
	Fecha emisión:	Fecha de revisión:			REV. 00	
INDICADOR	ENERO			FEBRERO		
	META	REAL	CUMPLIMIENTO (%)	META	REAL	CUMPLIMIENTO (%)
PROCESO: OPERACIONES						
PROCESO: RECURSOS HUMANOS						
PROCESO: LOGISTICA						
PROCESO: COMERCIALIZACION						
PROCESO: MEJORA CONTINUA						
PROCESO: FINANCIERO						

LOGO	CONTROL DE DOCUMENTOS ENVIADOS				R-GC-08
	Fecha emisión:		Fecha de revisión:		REV. 00
FECHA	HORA	DOCUMENTO	PARA	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	FIRMA RECIBIDO

LOGO		CONTROL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS				
R-GC-09						
FECHA	HORA	DOCUMENTO	PARA	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	DEPARTAMENTO O	FIRMA RECIBIDO

LOGO		MAPA DE PROCESOS: MEJORAMIENTO CONTINUO					REV.00		
							Fecha de emisión:		
OBJETIVO:		Establecer un sistema de mejoramiento continuo, el cual refleje la política de la calidad y el involucramiento de la organización a través del incremento de la utilización de las acciones de mejora.							
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
TODALA EMPRESA Auditor calidad cliente interno y externo	Solicitudes de acción	Identifica la necesidad de una acción correctiva, preventiva o de mejora	Formato de acciones solucionado	Toda la Empresa	internet Fax Internet oficina	Índice de Satisfacción del cliente externo	Anual	Representante de la calidad	
	Informe de auditorías de calidad	Recibe informe de acción	Colocación de numeración y registro en el formulario		Formato de acciones cerrado	Hardware Software			Solicitudes de acción solucionadas/Total de Solicitudes de acción
		Envía al responsable	Informe de Estadísticas		central radio	Solicitud de acción de Quejas de Clientes/ Total de Solicitudes de acción			
		Solucionar problema	Informe de Estadísticas		central radio	Informes de acción preventivas/ Total de informes de acción			
		Entrega informe solucionado/Cierre de no conformidad	Informe de Estadísticas		central radio	Informes de acción preventivas/ Total de informes de acción			
		Revisar acciones cerradas y en trámite	Informe de Estadísticas		central radio	Informes de acción de Quejas de Clientes/ Total de informes de acción			
Elaborado por: Representante de Calidad			Revisado por: Gerente General			Aprobado por: Gerente General			

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer un sistema de mejoramiento continuo, el cual refleje la política de la calidad y el involucramiento de la organización a través del incremento de la utilización de las acciones de mejora.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Toda la empresa 	Representante de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Toda la empresa
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	n/a	

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Representante de Calidad	1	Recibir, registrar y dar seguimiento a las solicitudes de acción
		Realizar encuestas a los clientes internos y externos
		Preparar y ejecutar los planes de auditorias internas
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Hardware y Software	
COMUNICACIÓN	Teléfono, Internet, fax, correo electrónico, central de radio	
FISICA	Oficina	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Todas las áreas	Solicitudes de acción	
Audidores de calidad	Informe de auditorias de calidad	
Cliente interno/externo	Encuestas de satisfacción	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS			
Identifica la necesidad de una acción correctiva, preventiva o de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando exista los siguientes problemas o proyectos de mejora se puede generar una solicitud de acción. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja de un cliente. ▪ Daño de un equipo de trabajo o software. ▪ La posibilidad de mejorar un procedimiento, documento o actividad. ▪ Mejora el trabajo. ▪ Problema con un proveedor. 2. Dependiendo del tipo de Solicitud usted tiene que marcar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora.- Cuando se quiere mejorar el trabajo a realizar. ▪ Correctiva.- Cuando existe la necesidad de corregir un problema. ▪ Preventiva.- Para prevenir la recurrencia de un problema. ▪ Queja de cliente.- Cuando exista una queja de un cliente. 	Jefes de Area	Formulario de acción de mejora correctivo, preventivo o de mejora
Puede solucionar?	<ol style="list-style-type: none"> 3. En el momento de levantar la Solicitud de Acción, se debe evaluar si se le puede dar una solución (acción inmediata) para apalear el problema. 4. En caso de que SI, se describe la acción realizada en la parte del formulario que lo requiere. 5. En caso de que NO, se tacha la parte del formulario correspondiente. 6. Se firma y se da trámite al área de gestión de calidad. 	Jefes de Area	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Recibe informe de acción	1. El representante de Calidad recibe los informes de acción por parte de todas las personas que las hayan generado.	Representante de Calidad	Formato de acciones
Colocación de numeración y registro en el formulario	2. De acuerdo a como van ingresando los formatos de acción se procede a colocar la numeración de manera secuencial, luego se procede a registrar en el formato de Registro de Acciones . 3. En el formato de Solicitud de Acción se coloca la persona responsable de solucionar el problema.	Representante de Calidad	
Envía al responsable	4. Una vez que es identificado el problema descrito en el formato de acción, se procede a enviar el formulario a la persona responsable de solucionarlo.	Representante de Calidad	
Puede solucionarlo?	5. Analiza si puede o no solucionar el problema, de no ser posible envía nuevamente el formulario al Representante de Calidad.	Responsable	
Solucionar problema	6. En esta instancia debe proceder a solucionar el problema 7. Coloca la Causa de la No Conformidad en el área correspondiente. 8. Designa los responsables de resolver y las actividades que ejecutaran para poder realizarlo. 9. De igual forma coloca el plazo para la implementación de la acción. 10. Verifica que se haya ejecutado la acción por medio del mismo formulario.	Responsable de la solicitud de acción	
Entrega informe solucionado	11. Una vez que se haya solucionado el problema descrito en el informe se procede a entregar el formato al Representante de Calidad.	Responsable	Formato de acciones solucionado
Cierre de no conformidad	12. El Representante de Calidad recibe y verifica que el problema se haya solucionado. 13. Posteriormente evalúa si la acción fue eficiente y eficaz. 14. Procede a cerrar la no conformidad.	Representante de Calidad	Formato de acciones cerrado

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Revisar acciones cerradas y en trámite	1. Cada vez que se reúna el comité de calidad, se revisarán los formatos de acción cerrados analizando las soluciones tomadas, y los que se encuentran en trámite en cada una de las áreas.	Comité de Calidad	
Elaboración de estadísticas de Solicitudes de Acción	2. Se elaborará anualmente un informe con las estadísticas de las Solicitudes de Acción cerradas y solucionadas.	Representante de Calidad	Informe de Estadísticas
ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO E INTERNO			
Prepara encuestas de clientes internos y/o externos	3. Se prepara la estructura de la encuesta y se determina el medio por el cual se las enviará. 4. La encuesta al cliente externo evaluara especialmente los siguientes puntos. ▪ Calidad. ▪ Servicio. ▪ Atención. ▪ Logística. 5. La encuesta de satisfacción al cliente evaluara: ▪ Las necesidades que requiere el personal para cumplir en mejor forma su trabajo.	Representante de calidad	Encuesta de cliente interno y/ o externo
Enviar encuesta	6. La encuesta debe llegar a las manos del cliente, ya sea por medio tangible o magnético, pero siempre deberá existir una evidencia.	Representanta de Calidad y G. General	Encuesta
Recibe y llena encuesta	7. Se procede a llenar la encuesta.	Cientes	
Envío de encuesta	8. Una vez que se haya llenado la encuesta se procede a reenviar la misma ya sea por medio magnético o en forma tangible, al Representante de Calidad.	Cientes	Encuesta llena de cliente interno y/ o externo.

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Generó inconformidades?	1. Las encuestas pueden o no arrojar observaciones, se deben analizar cada una de ellas	Representante de Calidad y G. General	
Procedimiento de acciones de mejora	2. Se analiza las encuestas y en caso de hallarse una inconformidad se procede a llenar un formato de acción por cada no conformidad encontrada.	Representante de Calidad	Solicitud de acción
AUDITORIAS INTERNAS			
Prepara Plan de Auditoria	3. Elaboración de la planificación de la auditoria tomando en cuenta los siguientes aspectos: 4. Puntos de la norma. 5. Disponibilidad de las personas a entrevistar. 6. Información de auditorias anteriores.	Auditor	Plan de auditoria
Envío plan de auditoria para ser aprobado	7. 2. Entregar el plan de auditoria al Representante de Calidad	Auditor	
Aprobación del plan	8. El Representante de Calidad, entrega el plan de auditoria al Gerente de Compañía para que lo apruebe.	Representante de Calidad, Gerente General	
Coordina auditoria	9. Si el plan ha sido aprobado, se procede a preparar la auditoria	Representante de Calidad	
Ejecuta auditoria	10. Realización de la auditoria	Auditor	
Elabora informe de auditoria	11. Documentar todas las evidencias encontradas en la auditoria interna.	Auditor	Informe de auditoria

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Entrega informe de auditoria	<ol style="list-style-type: none"> 1. El informe se lo entrega al Representante de Calidad para que este a su vez se lo comunique al Gerente a los jefes de cada área en donde se hayan encontrado las no conformidades. 2. Se procede a llenar formularios de Solicitud de Acción para cerrar las no conformidades y continuar con el proceso de mejora continua. 	Auditor	Informe de auditoria
------------------------------	--	---------	----------------------

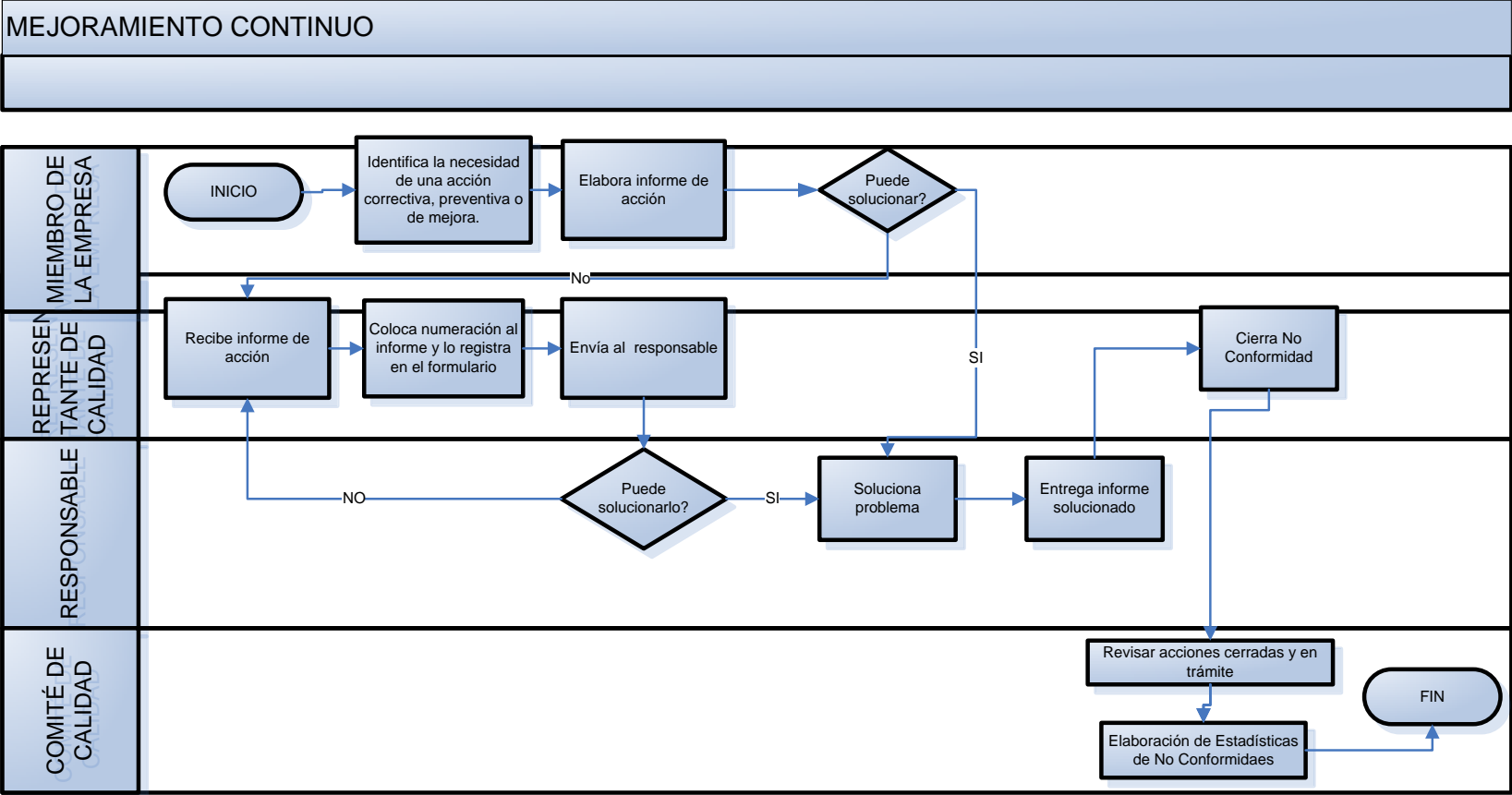
1. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
n/a	n/a	n/a	n/a
INSTRUCTIVO DE TRABAJO			
n/a	n/a	n/a	n/a
FORMULARIOS O REGISTROS			
Solicitud de acción	R-MC-01	Gestión de calidad	Todas las áreas
Registro de solicitud de acciones	R-MC-02	Gestión de Calidad	Representante de Calidad
Encuesta satisfacción cliente interno	R-MC-03	Gestión de Calidad	Representante de Calidad
Encuesta satisfacción cliente externo	R-MC-04	Gestión de calidad	Representante de Calidad
Cronograma de auditorias internas	R-MC-05	Gestión de calidad	Representante de Calidad
Agenda de Auditorias	R-MC-06	Gestión de Calidad	Representante de Calidad
Informe de Auditoria	R-MC-07	Gestión de Calidad	Representante de Calidad
Plan de Auditoria Interna	R-MC-08	Gestión de Calidad	Representante de Calidad
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Norma ISO 9001:2008	N/A	Gestión de Calidad	Representante de Calidad

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA		CODIGO: PC-MC-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Representante de Calidad	80%	Índice de Satisfacción del cliente externo	Anual	Encuesta de satisfacción cliente externo (R-MC-04)	No existen mediciones anteriores
Representante de Calidad	70%	Índice de Satisfacción del cliente interno	Anual	Encuesta de satisfacción cliente interno (R-MC-03)	No existen mediciones anteriores
Representante de Calidad	90%	Solicitudes de acción solucionadas/Total de Solicitudes de acción	Anual	Informe	No existen mediciones anteriores
Representante de Calidad	10%	Solicitud de acción de Quejas de Clientes/ Total de Solicitudes de acción	Anual	Informe	No existen mediciones anteriores
Representante de Calidad	30%	Informes de acción preventivas/ Total de informes de acción	Anual	Informe	No existen mediciones anteriores
Representante de Calidad	10%	Informes de acción de Quejas de Clientes/ Total de informes de acción	Anual	Informe	No existen mediciones anteriores

2. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO

FLUJOGRAMA



LOGO	SOLICITUD DE ACCIÓN R-MC-01	N°	
		MEJORA	
		CORRECTIVA	
		PREVENTIVA	
		QUEJA DE CLIENTE	
	Fecha emisión:	Rev. 00	Fecha Rev.:

Solicitante:	Área:	Fecha:
Descripción de la No Conformidad o Propuesta de Mejora:		
Descripción de la Acción Inmediata tomada: (en caso de corresponder)		
Firma:		
ÁREA RESPONSABLE DE RESOLVER:	Fecha:	Firma GC:

Causa de la No Conformidad:

Responsable	Acción a tomar	Plazo	Ejecutada

	Firma: Responsable Área
¿La Acción fue implementada? SI NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Observaciones:	Fecha: Firma: Representante de Calidad
¿La Acción tomada fue eficaz y eficiente? SI NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Observaciones:	Fecha: Firma: Representante de Calidad

LOGO		REGISTRO DE ACCIONES				Hoja N°
		R-MC-02	Rev-00			
N°	Fecha de emisión	Responsable Implementación	Descripción del problema	Descripción del Plan de acción propuesto	Fecha aprox. de implementación	Implementación OK

LOGO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	R-MC-03 Rev.00
------	---	-----------------------

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

Ciudad: Departamento:..... Fecha:
.....

Por favor tildé la respuesta correcta. La encuesta que estamos realizando es para evaluar su satisfacción como cliente interno de nuestra Organización. Gracias.

1. ¿La Empresa muestra interés por mejorar la forma de trabajo, de modo que esta sea cada vez de mejor calidad?

Siempre	
A veces	
Nunca	

2. ¿Cuento con los elementos necesarios para realizar mi trabajo con calidad?.

Siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿Se toman en cuenta mis ideas y sugerencias para mejorar el trabajo diario?.

Siempre	
---------	--

A veces	
Nunca	

4. Las otras áreas de la Empresa (de los cuales yo soy su cliente interno) trabajan eficientemente reflejando un verdadero trabajo en equipo?.

Siempre	
A veces	
Nunca	

5. Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo para el cumplimiento de sus tareas?.

Siempre	
A veces	
Nunca	

6. Conoce la Política de Calidad de la empresa?.

Si **No**

Observaciones (Explicar las razones en el caso de que haya contestando en alguna pregunta como "A veces" o "Nunca")

.....

.....

.....

Firma y aclaración: (no es obligatorio)

LOGO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	R-MC-04 Rev.00
------	---	-------------------------------------

Estimado Cliente:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud.(s) para informarle que **WISEGPRO Cía. Ltda.**, va a implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Sabemos que podemos superarnos y para lograrlo necesitamos su invaluable ayuda. De antemano le agradecemos su colaboración y sinceridad.

Fecha:

Cliente:		E-mail:	
Nombre:		Teléfono:	
Cargo:		Firma:	

	Muy Buena 4	Buena 3	Regular 2	Mala 1
1. La calidad del servicio es:				
2. La capacitación del personal de seguridad es:				
3. La presentación personal y cortesía que brinda el personal de seguridad es:				
4. La supervisión realizada es:				
5. La atención de nuestro personal de oficina es:				
6. La capacidad de respuesta ante sus requerimientos o inquietudes es:				
7. El cumplimiento de las normas de su organización por parte de nuestro personal es:				
8. Observaciones, críticas y recomendaciones al servicio de seguridad.				

CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS

R-MC-05 REV-00

Período desde:

hasta:

Puntos de la Norma a evaluar	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	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. Sistema de Gestión de calidad																								
2. Responsabilidad de la dirección																								
3. Gestión de los recursos																								
4. Realización del producto																								
5. Medición, análisis y mejora																								
Puntos de la Norma a evaluar	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	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. Sistema de Gestión de calidad																								

2. Responsabilidad de la dirección																																									
3. Gestión de los recursos																																									
4. Realización del producto																																									
5. Medición, análisis y mejora																																									
Aprobado:	Firma:																																								

		N°
AGENDA DE AUDITORIA R-MC-06		REV: 00
FECHA	Norma de Ref. : ISO 9001-2008	
SECTOR	Tipo de auditoría:	AUDITORIA N°

PERSONAL ENTREVISTADO		
Nombre y Apellido	Función /Cargo	Firma

ÍTEMS AUDITADOS		

PERSONAL AUDITOR		
Nombre y Apellido	Función /Cargo	Firma

LOGO	INFORME DE AUDITORIA R-MC-07 REV. 00
------	---

NOMBRE DE LA EMPRESA	
Dirección	
Contraparte	

AUDITOR LÍDER	
Fecha de auditoria	
Fecha de Informe	
Norma de referencia	
Áreas auditadas	

FORTALEZAS

NO CONFORMIDADES MAYORES

NO CONFORMIDADES MENORES

OBSERVACIONES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

NOMBRE DEL AUDITOR	FIRMA DEL AUDITOR

LOGO	PLAN DE AUDITORIA INTERNA R-MC-08 REV.00					
FECHA	HORA	N°	ELEMENTO POR AUDITAR	AUDITOR INTERNO	NOMBRE DEL ENTREVISTADO	CARGO

PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LOGO		MAPA DE PROCESOS: COMERCIALIZACIÓN						REV.00
								Fecha de emisión:
OBJETIVO:		Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.						
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
CLIENTES	Requerimientos del servicio	Búsqueda de clientes	Propuesta económica	OPERACIONES	internet Fax Internet oficina	Nº de puestos nuevos/ Nº de puestos existentes	Anual	GERENTE GENERAL
		Elaboración de proformas	Contrato		Hardware			
		Envío de proformas	Revisión de contrato y detalle de prestación de servicios.		Software			
		Elaboración de contrato de prestación de servicios			central radio			
		Inicio de Operaciones			Celular			
		Ingreso de información en fichas de clientes			vehiculo			
Elaborado por: Representante de Calidad			Revisado por: Gerente General				Aprobado por: Gerente General	

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Incrementar la cartera de clientes con el propósito de aumentar los ingresos económicos de la empresa y sobre todo incrementar las plazas de empleo.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO	
• Clientes	Gerente General	• Operaciones	
	COLABORADORES DEL PROCESO		
	Secretaria		

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Gerente General	1	Búsqueda y contacto de potenciales clientes Promocionar los servicios de la empresa Cierre de negociaciones Hacer una verificación y un estudio de seguridad de clientes Elaboración de contratos
Secretaria	1	Completar información requerida en el portal de compras públicas. Actualización de documentos de la empresa/ Manejo del portal de compras públicas.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Hardware, Software, internet	
COMUNICACIÓN	Teléfonos, celulares, radios	
FISICA	Oficina, vehículo	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	

Cliente externo	Requerimientos del servicio
-----------------	-----------------------------

1. PROCEDIMIENTO
FLUJOGRAMA

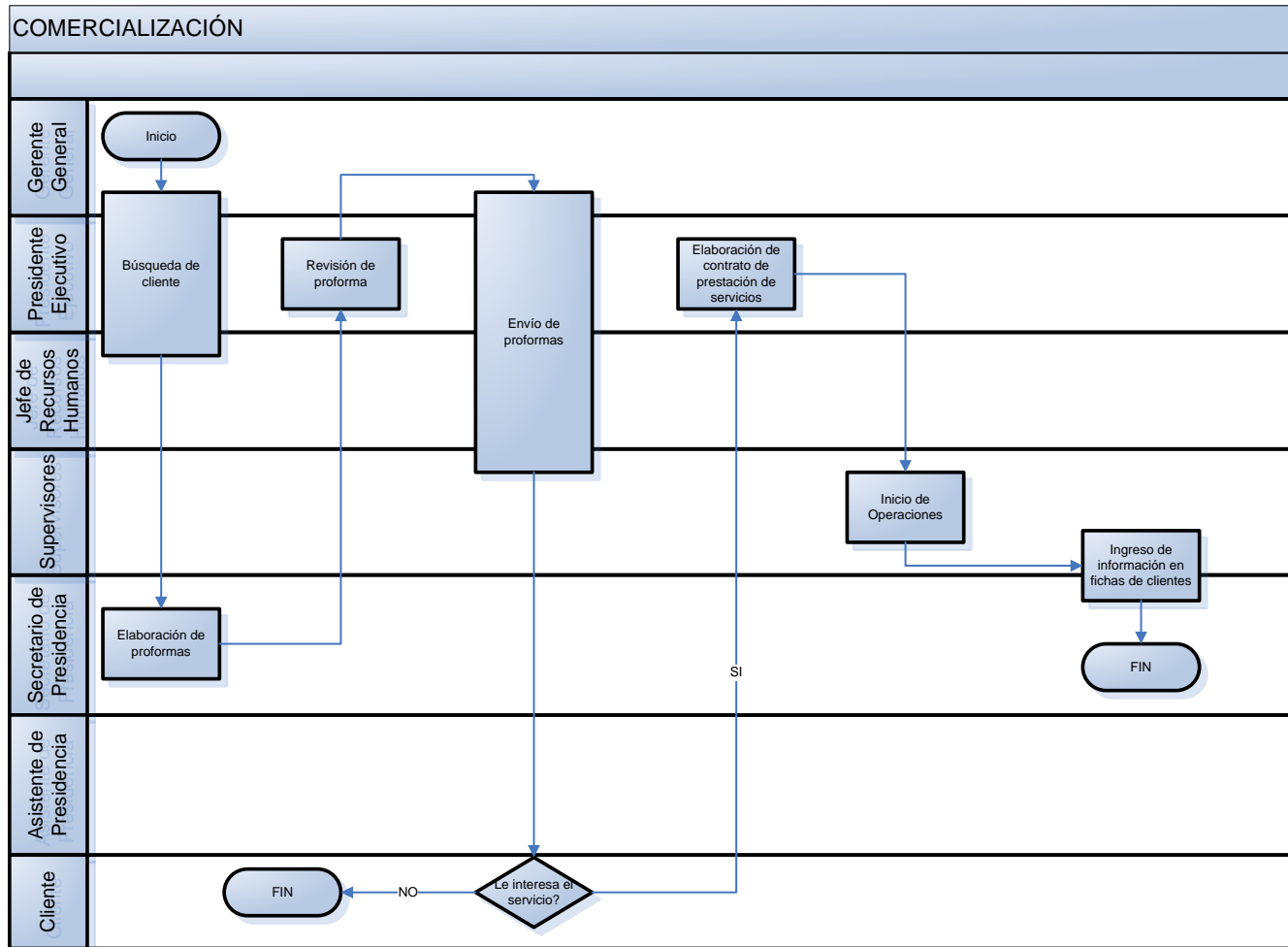
Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
Búsqueda de clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. El potencial cliente solicita los servicios de seguridad a la compañía. 2. Se presenta ofertas para concursos a través del portal de compras públicas. 	Gerente General	
Elaboración de proformas	<ol style="list-style-type: none"> 3. Se averigua las reales necesidades y se elabora la propuesta económica y de ser necesario un estudio de seguridad. 	Gerente General, Secretaría, Jefe de Operaciones	Propuesta económica
Envío de proformas	<ol style="list-style-type: none"> 4. Se envía las proformas a los potenciales clientes. 	Secretaría	
Cliente le interesa servicio?	<ol style="list-style-type: none"> 5. El cliente analiza la pro forma y determina si acepta o no la contratación del servicio. 	Cliente Externo	
Elaboración de contrato de prestación de servicios	<ol style="list-style-type: none"> 6. Si el cliente está de acuerdo con lo establecido en la pro forma, se pone en contacto con el Gerente, se establecen los términos contractuales y se procede a la elaboración del contrato de prestación de servicios en lo referente a empresas particulares, para instituciones públicas nos comunican a través del portal la adquisición y posteriormente la firma del contrato. 	Cliente externo Gerente General	Contrato
Inicio de Operaciones	<ol style="list-style-type: none"> 7. Se comunica al Jefe de Operaciones la apertura del o los nuevos puestos y se inicia con el Procedo de Operaciones (Ver. PC-OP-01), quienes hacen un reconocimiento del sitio de trabajo para analizar vulnerabilidades, para determinar el servicio de vigilancia a adoptarse. 	Gerente General	

Ingreso de información en fichas de clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. En base a la información establecida en el contrato y estudios de seguridad, se procede a ingresar los datos en los formatos de Revisión de contrato (R-PS-01) y Detalle de prestación de servicio (R-PS-02). 2. Se procede a elaborar los procedimientos e instructivos de consignas generales y específicas del trabajo. 	Jefe de Operaciones	Revisión de contrato y detalle de prestación de servicios.
--	--	---------------------	--

1. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
INSTRUCTIVO DE TRABAJO			
n/a	n/a	n/a	n/a
FORMULARIOS O REGISTROS			
Contratos	R-CO-01	Comercialización	Gerencia, Operaciones
Detalle de prestación de servicio	R-PS-02	Comercialización	Gerencia, Operaciones
Diseño de Seguridad	R-PS-03	Comercialización	Gerencia, Operaciones
Cotización	R-PS-04	Comercialización	Gerencia, Operaciones
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
n/a	n/a	n/a	n/a

2. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Gerencia General	5%	Nº de puestos nuevos/ Nº de puestos existentes	Anual	Informe	Gerencia General

3. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO



CONTRATO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
R-CO-01

En la ciudad de Quito a los....., por una parte..... en calidad de Representante Legal de la compañía....., ubicada....., al que en adelante se lo llamará "EL CLIENTE", y por otra parte VISEGPRO CIA. LTDA., a la que en adelante se llamará "EL CONTRATISTA", representada por su Gerente y Representante Legal señor OSCAR FLOR, en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato, con sujeción a las estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.-

VISEGPRO CIA. LTDA., Es una empresa privada cuya actividad principal es de **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS** en la prestación de servicios de Seguridad Física y Vigilancia Privada a Empresas, Instituciones, personas naturales y jurídicas que requieren sus servicios, mediante el personal de Guardias que laboran en relación de dependencia laboral para el contratista.

SEGUNDA: OBJETO.-

Con estos antecedentes el contratista prestará sus servicios de Vigilancia y Seguridad Privada,....., ubicado en....., lugar en la que se encuentra la dependencia del cliente.

TERCERA: PERSONAL.-

El servicio contratado se realizará mediante Guardias uniformados y armados, debidamente seleccionados, contratados, entrenados y supervisados directamente por el Contratista, bajo su exclusiva responsabilidad.

CUARTA: ALCANCE DEL SERVICIO DE HORARIOS.-

El personal de Guardias destinados por el contratista, se limita a realizar el servicio de Vigilancia, Protección y Disuasión.

Este servicio se prestará de acuerdo al siguiente horario:

X puestos de....., de acuerdo a las especificaciones técnicas de la Oferta.

El cambio de ubicación de cualquier Guardia, deberá ser solicitado por el cliente en forma escrita al Contratista, el mismo que realizará las coordinaciones y cambios en forma inmediata, siempre que no se alteren las condiciones de este Contrato.

En consecuencia todas las Instrucciones a los Guardias, serán impartidas por el Contratista y no por el Cliente.

QUINTA: RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.-

El Contratista será el único responsable en su calidad de empleador, por el cumplimiento de todas y cada una de las Obligaciones Patronales que genera la contratación de los guardias asignados por él, para el cumplimiento de este Contrato.

SEXTA: RESPONSABILIDAD PATRONAL.-

Dada la naturaleza civil del presente Contrato, el Contratista será el único y exclusivo responsable de las obligaciones y prestaciones previstas en el Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social Obligatoria y cualquier otra norma que se relacione con la presente, bajo la dependencia del Contratista.

El Contratista no adquiere en virtud de este contrato la calidad de mandatario, agente o intermediaria del cliente ni de las personas que habitan, o locales donde se efectuará la vigilancia contratada.

El cliente no podrá contratar el servicio de los Guardias de la Compañía de Seguridad durante el tiempo del Contrato.

SÉPTIMA: DURACIÓN DEL CONTRATO.-

La Vigencia de este Contrato será de un año, contados a partir del....., si con treinta días de anticipación a su finalización, ninguna de las partes notificaren a la otra por escrito su deseo de terminar, el Contrato quedará automáticamente renovado por un periodo igual.

El cliente podrá dar por terminado el presente Contrato si no se hallare satisfecho con el servicio brindado por el Contratista, sin que ninguna de las partes deba indemnización por motivo de esta terminación Unilateral, igual derecho tendrá el Contratista en el evento de que el cliente no cumpla con las obligaciones previstas en este contrato, especialmente la falta de pago oportuno del valor mensual.

OCTAVA: VALOR.-

El Cliente pagará al Contratista la suma de..... + IVA mensuales, **(cantidad en letras)**, por X puestos de.....

El valor acordado anteriormente será modificado cuando el Gobierno Nacional o una autoridad competente decreta en cualquier fecha o con retroactividad alzas salariales o aumento similares que incidan en los sueldos y/o salarios y valores que el Contratista deba asumir para mantener el servicio contratado, o cuando por requerimiento del cliente éste solicite modificación del horario acordado en el presente Contrato. Estos valores se adicionarán al valor del contrato previa coordinación escrita de las partes, el valor del reajuste será pagado en la siguiente factura de cobro mensual.

NOVENA: FORMA DE PAGO.-

El Contratista emitirá la factura en los cinco últimos días del mes que corresponde al servicio prestado, y la misma será pagada por el cliente en el transcurso de los cinco primeros días del mes siguiente.

DÉCIMA: TOLERANCIA.-

Cualquier tolerancia por alguna de las partes frente a actos y/u omisiones de la otra que implique incumplimiento o violación de las obligaciones contractuales, no constituirá la renovación ni renuncia de derecho alguno y no podrá ser alegada como precedente para repetición del hecho tolerado ni impedirá a la parte afectada ejercitar en cualquier momento las facultades y derechos que le confiera el presente Contrato de Ley.

DÉCIMA PRIMERA: JURISDICCIÓN Y PROCEDIMIENTOS.-

En caso de suscitarse alguna controversia entre las partes que no pudieren ser resueltas mediante acuerdo entre ellas, éstas se someterán a los jueces competentes de la Ciudad de Quito, y al trámite verbal sumario, para cuyo efecto renuncian fuero y domicilio en forma expresa los señores abajo firmantes.

Las partes se ratifican en las estipulaciones y declaraciones contenidas por las cláusulas procedentes, en fe de lo cual en el lugar y fecha mencionados en el encabezamiento de este instrumento, suscriben el presente Contrato en dos ejemplares en un mismo tenor y valor, en la ciudad de Quito, a los.....

.....

REPRESENTANTE LEGAL

.....

GERENTE GENERAL

WISEGPRO CIA. LTDA.

LOGO	COTIZACION		R-CO-02
			Rev.00
	Fecha de emisión:	Fecha de revisión:	

Quito, a

Señor (a-ita)

Presente.-

A continuación me permito detallar los costos por los servicios de vigilancia, seguridad y protección armada para

Sector Norte, Centro y Sur de Quito:

CANT.	TURNO	HORARIO DE GUARDIA	V. UNITARIO	V. NETO	I.V.A. 12%	V. TOTAL
1	24 Horas	12 Horas durante el día 12 Horas durante la noche
1	12 Horas	12 Horas durante el día o la noche

Sector Periférico y Valles:

CANT.	TURNO	HORARIO DE GUARDIA	V. UNITARIO	V. NETO	I.V.A. 12%	V. TOTAL
1	24 Horas	12 Horas durante el día 12 Horas durante la noche
1	12 Horas	12 Horas durante el día o la noche

Cada puesto de guardia dispone de:

- 1.- Un guardia entrenado y capacitado para cada turno (incluye un sacafranco para los relevos)
- 2.- Armamento (revólver Cal. 38 Lrg. o escopeta de repetición Cal. 16 Rec.)
- 3.- Munición (10 cartuchos por arma)
- 4.- Chaleco antibalas
- 5.- Gas lacrimógeno en spray
- 6.- Tolete de fibra tipo T (según requerimiento)
- 7.- Uniforme (gorra, camisa, corbata, pantalón, zapatos, chompa de nylon y correa)
- 8.- Equipo de radio portátil de largo alcance con cargador rápido
- 9.- Equipo individual (cinturón de lona, funda porta arma, estuche porta gas, argolla porta tolete y linterna)
10. Poncho de aguas

Esperando la favorable acogida a la presente propuesta, a fin de formalizar el respectivo contrato, previa su aceptación; me suscribo de Usted.

Atentamente,

GERENTE GENERAL DE "VISEGPRO" CIA. LTDA.

LOGO	DETALLE DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO		R-PS-02
	Fecha de emisión:		Rev. 00
Fecha:		N° de Servicio:	
Cliente:		Domicilio del Cliente:	
Tel. Cliente:		Fecha finalización del Servicio:	
Nombre del contacto:		Dirección contacto:	
Teléfono del contacto		Número de accesos:	
Tipo de Negocio:			
Personal			
Cantidad de horas por día:		Cantidad de Puestos:	
Tipo de uniforme:		Horario de los turnos:	
Personal femenino:		Personal masculino:	
Equipo, Armamento y Electrónica			
Armamento:			
Sistema de Alarmas:			
Equipos anexos o auxiliares:			
Comunicaciones			
Radio comunicación:			
Teléfono celular:			
Teléfonos de Emergencias			
Cliente:		Policía:	
Bomberos:		Empresa Eléctrica:	
Otros:		Otros:	
<u>Operaciones</u>		<u>Cliente</u>	
Firma:	Fecha:	Firma	Fecha:

LOGO	ESTUDIO DE SEGURIDAD		R-PS-03
	FECHA DE EMISION:	FECHA DE REVISION:	REV:00

Fecha de la Inspección:	Ciudad:
Nombre de la Empresa:	Nombre del Representante Legal:
Nombre del Delegado de seguridad:	Nombre del contrato:
Ubicación:	
Perímetros:	
Requerimiento de personal y equipo:	
Horario:	
Número de accesos:	

LOGO		MAPA DE PROCESOS: OPERACIONES						REV.00
								Fecha de emisión:
OBJETIVO:		Planificar, ejecutar y controlar las operaciones de seguridad con la finalidad de cumplir con los requerimientos del cliente de acuerdo a lo establecido en el contrato.						
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUCENCIA	RESPONSABLE
Comercializ ac. RRHH. Logística G.G.	Requerimiento de cliente	Elaboración de la planificación de operaciones Dar a conocer la planificación al personal de operaciones Prestación del servicio de seguridad Llenar bitácora Recibir estado de las operaciones Supervisar la ejecución de las operaciones Evaluar las operaciones	Distribución de personal por puestos de servicio Bitácora Hoja de supervisión Informe	Empresas RRHH Logística G.G.	internet Celular Internet oficina Hardware motocicleta central radio armamento uniforme	Nº Faltas/ Total de personal Nº Horas extras/ Total de horas trabajadas	Mensual	Jefe de personal Operaciones
Elaborado por: Representante de Calidad			Revisado por: Gerente General				Aprobado por: Gerente General	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE OPERACIONES		CODIGO: PC-OP-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Planificar, ejecutar y controlar las operaciones de seguridad con la finalidad de cumplir con los requerimientos del cliente de acuerdo a lo establecido en el contrato.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Comercialización • RRHH. • Logística • Gerente General 	Jefe de Personal y Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas • RRHH • Logística • Gerente General
	COLABORADORES DEL PROCESO	
	Supervisores Guardias	

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Jefe de Personal y Operaciones	1	Planificar y controlar las operaciones. Dirigirse donde el cliente las veces y momentos que sean necesarios.
Supervisores	Quito 1,	Coordinar el cumplimiento de las operaciones, vigilar permanentemente a los guardias para cumplir con sus procesos.
Guardias	Nivel nacional 35	Cumplir con los procedimientos establecidos por VISEGPRO y hacer cumplir con los requerimientos establecidos por cada cliente.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Internet, computadoras	
COMUNICACIÓN	Radios, teléfonos y celulares	
FISICA	Armamento, uniformes, vehículos, motocicletas	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Gerente General	Requerimiento de cliente	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE OPERACIONES		CODIGO: PC-OP-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

1. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
PLANIFICACION DE LAS OPERACIONES			
Elaboración de la planificación de operaciones	1. Se realiza la planificación de los relevos, francos, horas extras, faltas, personal de vacaciones, ingresos, salidas de personal, consignas.	Jefe de Personal y Operaciones Supervisores	Distribución de personal por puestos de servicio
Dar a conocer la planificación al personal de operaciones	2. Se difunde y coordina las operaciones con los supervisores y el personal de guardias.	Jefe de Personal y Operaciones	
EJECUCION DE LAS OPERACIONES			
Prestación del servicio de seguridad	1. Se otorga el servicio contratado, cada guardia procede a realizar las actividades de acuerdo a los procedimientos generales y específicos entregados y cumplir los horarios establecidos.	Guardias	
Llenar bitácora	2. Todo tipo de observación debe ser llenada en la bitácora para llevar un registro control de todas las actividades.	Guardias	Bitácora
Recibir estado de las operaciones	3. Diariamente el Supervisor recibe llamadas de cada puesto, dando a conocer novedades y el estado de la operación.	Supervisor	
Supervisar la ejecución de las operaciones	4. La supervisión se la realiza todos los días y se da informe al Jefe de Operaciones, en donde se receptorán novedades en caso de haberlas, además cada mes se realizará una inspección minuciosa del puesto en el que se evaluarán varios aspectos como: cumplimiento de consignas, presentación personal, control de bitácora, etc.	Supervisor	Hoja de supervisión
Evaluar las operaciones	5. Se realizará una evaluación del servicio prestado, en el que se analiza nuevos requerimientos del cliente, en el caso de haberlos, se dan	Jefe de Personal y Operaciones	Informe

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE OPERACIONES		CODIGO: PC-OP-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

1. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Consignas generales para supervisores	P-OP-01	Operaciones	Supervisores
Trámites legales armamento	P-OP-02	Operaciones	Jefe de Personal y Operaciones
Manejo de Rastrillo	P-OP-03	Operaciones	Jefe de Personal y Operaciones
Mantenimiento parque automotriz	P-OP-04	Operaciones	Supervisor
Instalación del puesto de seguridad	P-OP-05	Operaciones	Supervisor
Retiro o modificación del puesto	P-OP-06	Operaciones	Supervisor
Novedades para nómina	P-OP-07	Operaciones	Supervisor
Manejo de quejas y reclamos de los clientes	P-OP-08	Operaciones	Supervisor
Manejo de control de armas	P-OP-10	Operaciones	Supervisor
Manual del guardia de seguridad	P-OP-11	Operaciones	Supervisor
Planes de contingencia	P-OP-12	Operaciones	Supervisor
INSTRUCTIVOS			
Consignas específicas de	IT-OP-01	Puestos de servicio	Guardias, Supervisor
Consignas específicas de	IT-OP-02	Puestos de servicio	Guardias, Supervisor
Consignas específicas de	IT-OP-03	Puestos de servicio	Guardias, Supervisores
Consignas específicas de	IT-OP-04	Puestos de servicio	Guardias, Supervisores
Consignas específicas de	IT-OP-05	Puestos de servicio	Guardias, Supervisores

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE OPERACIONES		CODIGO: PC-OP-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

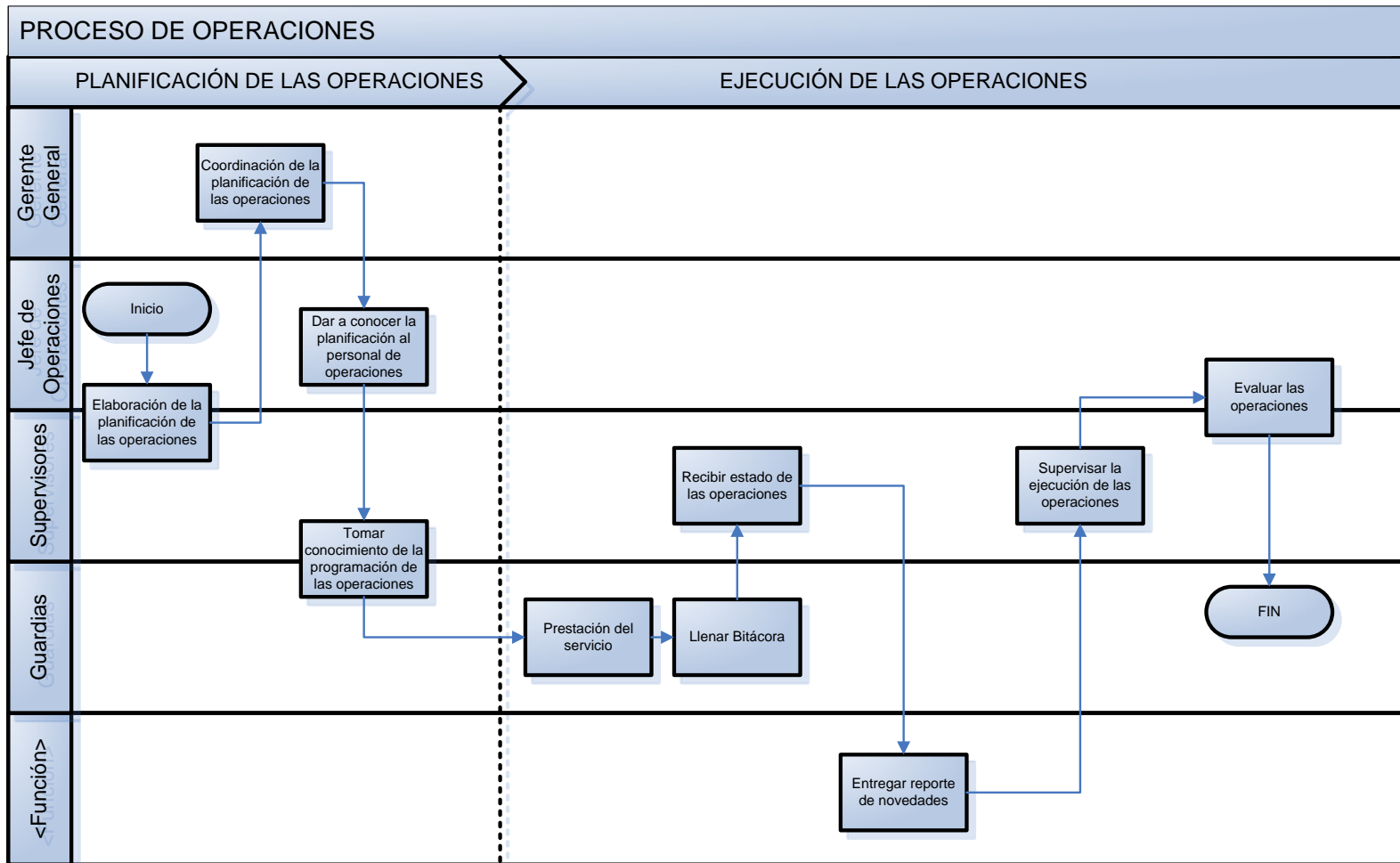
FORMULARIOS O REGISTROS			
Hoja de supervisión	R-OP-01	Puestos de clientes	Guardias
Inspección de puestos	R-OP-02	Operaciones	Supervisores
Distribución de personal por puestos de servicio	R-OP-03	Puestos de clientes	Guardias
Mantenimiento de armamento	R-OP-04	Operaciones	Operaciones
Mantenimiento de vehículos y motos	R-OP-05	Operaciones	Operaciones
Códigos de comunicación	R-OP-06	Operaciones	Operaciones
Reporte Mensual de Horas Extras y faltos	R-OP-07	Operaciones	Operaciones
Solicitud de mantenimiento de equipo	R-OP-08	Operaciones	Operaciones
Registro de mantenimiento correctivo de equipo	R-OP-09	Operaciones	Operaciones
Ingreso de armas	R-OP-11	Operaciones	Operaciones
Salida de armas	R-OP-12	Operaciones	Operaciones
Tenencia general de armas	R-OP-13	Operaciones	Operaciones
Kardex de rastrillo	R-OP-14	Operaciones	Operaciones
Baja de equipos	R-OP-15	Operaciones	Operaciones
Acta entrega –recepción equipo	R-OP-16	Operaciones	Operaciones
Seguimiento quejas de clientes	R-OP-17	Operaciones	Operaciones
Amonestación escrita	R-OP-18	Operaciones	Operaciones
Control de visitas a clientes	R-OP-20	Operaciones	Operaciones
Reparación y mantenimiento de armas	R-OP-21	Operaciones	Operaciones
Control Operador de Radio	R-OP-23	Puesto de Servicio	Operaciones
Detalle de bienes del cliente	R-OP-24	Operaciones	Operaciones
Acta entrega recepción del puesto	R-OP-25	Operaciones	Operaciones
Control de equipos de comunicación	R-OP-26	Operaciones	Operaciones
Control de implementos de seguridad	R-OP-27	Operaciones	Operaciones
Control Kilometraje vehicular	R-OP-28	Operaciones	Operaciones
Reporte de Novedades	R-OP-29	Puesto de servicios	Guardias

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE OPERACIONES		CODIGO: PC-OP-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

Bitácora	n/a	Puestos de servicios	Guardias
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Ley de Vigilancia y Seguridad Privada	DE-05	Recursos Humanos	Jefe de Personal y Operaciones

1. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Jefe de Operaciones	10%	Nº Faltas/ Total de personal	Mensual	Medición de Indicadores	
Jefe de Operaciones	20%	Nº Horas extras/ Total de horas trabajadas	Mensual	Medición de Indicadores	
2. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
FECHA DEL CAMBIO		TIPO DE CAMBIO			

FLUJOGRAMA



LOGO		HOJA DE CONTROL DE SUPERVISION					R-OP-01 REV. 00	
FECHA	HORA INGRESO	HORA SALIDA	KILOMET SALIDA	KILOMET INGRESO	PUESTO	NOMBRE DEL GUARDIA	CEDULA	FIRMA

Revisado:

LOGO	INSPECCIÓN DE PUESTOS		MES:	
		R-OP-02 REV. 00		
Cliete:		Sector:		
Fecha de Inspección:		Supervisor:		
Nombre y Apellido		Nombre y Apellido		Nombre y Apellido
PUESTO:	HORA:	PUESTO:	HORA:	PUESTO: HORA:

Presentación		Procedimiento	
Muy Buena		Actualizados	
Buena		No actualizados	
Regular		No posee	
Mala			
Uniforme:		Conocimientos de procedimiento	
Completo		Suficiente	
Incompleto		Insuficiente	
Buen estado		Nulo	
Mal estado			
Chompa		Bitácora	
SI		Tiene	
NO		No tiene	
No Aplica		Prolijo	
Armamento		Munición	

Presentación		Procedimiento	
Muy Buena		Actualizados	
Buena		No actualizados	
Regular		No posee	
Mala			
Uniforme:		Conocimientos de procedimiento	
Completo		Suficiente	
Incompleto		Insuficiente	
Buen estado		Nulo	
Mal estado			
Chompa		Bitácora	
SI		Tiene	
NO		No tiene	
No Aplica		Prolijo	
Armamento		Munición	

Presentación		Procedimiento	
Muy Buena		Actualizados	
Buena		No actualizados	
Regular		No posee	
Mala			
Uniforme:		Conocimientos de procedimiento	
Completo		Suficiente	
Incompleto		Insuficiente	
Buen estado		Nulo	
Mal estado			
Chompa		Bitácora	
SI		Tiene	
NO		No tiene	
No Aplica		Prolijo	
Armamento		Munición	

SI		SI		SI		SI		SI		SI	
NO		NO		NO		NO		NO		NO	
No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica	
Permiso de Arma		Cinturón		Permiso de Arma		Cinturón		Permiso de Arma		Cinturón	
SI		SI		SI		SI		SI		SI	
NO		NO		NO		NO		NO		NO	
No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica	
Calibre:				Calibre:				Calibre:			
No. serie del arma:				No. serie del arma:				No. serie del arma:			
Gas		Tolete		Gas		Tolete		Gas		Tolete	
SI		SI		SI		SI		SI		SI	
NO		NO		NO		NO		NO		NO	
No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica		No Aplica	
Observaciones:				Observaciones:				Observaciones:			

No Aplica: Cuando el proyecto o puesto no debe poseer el ítem mencionado

LOGO			MANTENIMIENTO DE ARMAMENTO					R-OP-04	
								Hoja 1 de 1	
Fecha de emisión:						Rev.00	Fecha de		
DATOS DEL ARMA					PROGRAMA DE MANTENIMIENTO				
Nº.	PUESTO	TIPO	MARCA	SERIE	CALIBRE	PRIMER SEMESTRE (Fecha)	SEGUNDO SEMESTRE (Fecha)	RESPONSABLE	

LOGO				MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS					R-OP-05	
				Fecha de Emisión:			Rev, 00		Fecha de revisión	
ORD.	FECHA	TIPO DE VEHÍCULO	MARCA	COLOR	PLACA	KILOMETRAJE	AUTORIZACION DE MANTENIMIENTO (FIRMA)	LUGAR DE MANTENIMIENTO	DETALLE DE MANTENIMIENTO EFECTUADO	TALLER DE AUTO SERVICIO

LOGO	CODIGOS DE COMUNICACIÓN		R-OP-06
	Fecha de emisión:	Rev.00	Fecha de revisión:

CÓDIGO "Q" INTERNACIONAL		ALFABETO		NÚMEROS	
QAP	Manténgase en escucha	Letra	Nombre	Número	Nominativo
QRK	Recepción de señal (1 a 5)	A	ALFA	1	Primero
QRL	Estoy ocupado	B	BRAVO	2	Segundo
QRM	Hay interferencia	C	CHARLI	3	Tercero
QRU	Tiene algún mensaje para mí	D	DELTA	4	Cuarto
QRX	Próximo contacto	E	ECO	5	Quinto
QRZ	Quien me llama	F	FOXTROT	6	Sexto
QTA	Mensaje anulado	G	GOLFO	7	Séptimo
QTH	Cuál es su ubicación	H	HOTEL	8	Octavo
QSL	Comprendido	I	INDIA	9	Noveno
QTR	Qué hora es	J	JULIETT	0	Negativo

		K	KILO		
		L	LIMA		
		M	MIKE		
7 3	Saludos	N	NOVEMBER		
AFIRMATIVO	Sí	Ñ	ÑATO		
NEGATIVO	No	O	OSCAR		
ADELANTE	Estoy escuchando	P	PAPA		
RECIBIDO	Mensaje recibido	Q	QUEBEC		
AS	Espere	R	ROMEO		
RA	Repita	S	SIERRA		
OK	Esta bien, de acuerdo	T	TANGO		
TKS	Gracias	U	UNIFORM		
WI	Cual es su nombre	V	VICTOR		
NIL	No tengo nada para usted	W	WISKY		
TERMINADO	Fin del mensaje	X	XRAY		
CAMBIO	Prosiga usted	Y	YANQUI		
CQ	Mensaje circular (para todos)	Z	ZULU		
SN	Sin novedad				

LOGO	3. REPORTE MENSUAL DE INGRESO DEL PERSONAL			R-OP-07
	Fecha de emisión:	Rev.00	Fecha de revisión:	

NOMBRE DEL VIGILANTE	PUESTO DE GUARDIA	FECHA	MOTIVO

Fecha:	
Elaborado por: Supervisor	
Aprobado por: J. Operaciones	

LOGO	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	
	R-OP-08	REV. 00

FECHA:	
AREA:	
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	
EQUIPO:	

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	SERIE	DESCRIPCIÓN DE FALLA O PROBLEMA
FIRMA DEL SOLCITANTE:		

APROBADO:	RECHAZADO:
------------------	-------------------

LOGO	REGISTRO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	CODIGO: R-OP-09
	FECHA:	REV: 00

Nombre del Equipo:	
Área o departamento:	

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA			OBSERVACIONES	COSTO
TIPO DE EQUIPO					
COMPUTADOR	VEHICULO	EQUIPO DE COMUNICACION	ARMA	ALARMA	
COSTO TOTAL					

FIRMA DE RESPONSABILIDAD	FIRMA DE QUIEN EJECUTA EL MANTENIMIENTO
---------------------------------	--

LOGO	INFORME SEMANAL	
	R-OP-10	REV. 00

FECHA: _____

SUPERVISOR: _____

ALTAS			
FECHA	NOMBRE	CEDULA	PUESTO

BAJAS			
FECHA	NOMBRE	CEDULA	MOTIVO

PASES			
FECHA	NOMBRE	CEDULA	OBSERVACIONES

FALTAS			
FECHA	NOMBRE	PUESTO	DOBLA

OTRAS NOVEDADES:

FIRMA SUPERVISOR

LOGO	INGRESO DE ARMAMENTO		R-OP-11
	Fecha de emisión:	Fecha de revisión:	REV. 00

NOMBRE:	CEDULA:
CARGO:	FECHA:

SERIE	TIPO	GENERO	MARCA	CALIBRE	COLOR	ORIGEN	DESTINO

OBSERVACIONES:			
ENTREGO CONFORME	FIRMA	RECIBO CONFORME	FIRMA

LOGO	SALIDA DE ARMAMENTO		R-OP-12
	Fecha de emisión:	Fecha de revisión:	REV. 00

ORDEN No.							
NOMBRE:				CEDULA:			
CARGO:				FECHA:			
SERIE	TIPO	GENERO	MARCA	CALIBRE	COLOR	ORIGEN	DESTINO

OBSERVACIONES:			
SOLICITADO POR	APROBADO	ENTREGO CONFORME	RECIBO CONFORME

LOGO	TENENCIA GENERAL DE ARMAS		R-OP-13
	Fecha de Emisión:	Fecha de Revisión:	REV. 00

Fecha:

ORD.	TIPO	MARCA	CALIBRE	SERIE	ORIGEN	PERMISO	FECHA EMISION	FECH A CADU	PERMISO ORIGINAL ENTREGA	OBSERVACIONES

LOGO	KARDEX DE ARMAMENTO											R-OP-14		
	Fecha de Emisión:			Fecha de Revisión:			REV. 00				Hoja de 1 de 1			

PUESTO DE GUARDIA	No. ORD.	FECHA INGRES	ENTREG A	SALE DEL	No. ORD.	FECHA SALIDA	RECIBE	PUESTO	TIPO	MARCA	CALIBRE	SERIE	ESTADO	PERMIS O	OBSERV .

LOGO	REGISTRO DE BAJA		R-OP-15
	Fecha de emisión:	Rev.00	Fecha de revisión:

AREA: _____

FECHA: _____

No: _____

El Área de:

Realiza la Baja de:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	SERIE	RANGO	OBSERVACIÓN

ELABORADO

REVISADO

APROBADO

LOGO	ACTA DE ENTREGA Y RECEPCION COMUNICACIONES		R-OP-16
	Fecha de emisión:	Rev.00	Fecha de revisión:

FECHA:

No:.....

El Área de Comunicaciones **ENTREGA** los siguientes equipos de comunicación:

ORD.	CANTIDAD	EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIE	OBSERVACIÓN	ESTADO

PARA CONTRATO: _____

RESPONSABLE: _____ **No CÉDULA:** _____

OBSERVACIONES: _____

Recibe conforme:

Entrega:

LOGO	SEGUIMIENTO DE QUEJAS - CLIENTES			
	R-OP-17		REV. 00	
FECHA RECEPCION:			HORA:	
CLIENTE:				
REPORTA LA QUEJA:				
TIPO DE QUEJA:				
VERBAL		E-MAIL	OFICIO	OTROS
DESCRIPCION:				
SUPERVISOR RESPONSABLE:				
RECEPTA QUEJA:				
TIPO DE RESPUESTA				
VERBAL		E-MAIL	OFICIO	OTROS
FECHA RESPUESTA:			HORA:	
RESPONSABLE SOLUCION:				
DESCRIPCION SOLUCION:				
QUEJA				
SOLUCIONADA		RECHAZADA	SIN ATENCION	
CLIENTE:				
CEDULA:				SUPERVISOR

LOGO	AMONESTACION ESCRITA		R-OP-18
	Fecha de emisión:	Rev.00	Fecha de revisión:

NOMBRE:

FECHA:

- MALA PRESENTACION
- MAL UNIFORMADO
- MAL SERVICIO
- INCUMPLIR CONSIGNAS
- DORMIDO
- ALIENTO A LICOR
- ATRASO
- OTROS

.....

OBSERVACIONES:

.....

FIRMA RESPONSABLE

FIRMA AGENTE SEGURIDAD

LOGO	ORDEN DE TRABAJO		R-OP-19
			REV. 00
	FECHA DE EMISION:	FECHA DE REVISION:	

NUMERO:

FECHA:

SEÑOR JEFE DE OPERACIONES DE "VISEGPRO" CIA. LTDA., SIRVASE IMPLEMENTAR EL SERVICIO DESCRITO A CONTINUACION:

CLIENTE:

DIRECCION:

REPRESENTANTE:

DIRECCION PARA FACTURAR:

No. DE TELEFONO:

DESCRIPCION DEL SERVICIO:

OCASIONAL 12 HORAS 24 HORAS

PERMANENTE 12 HORAS 24 HORAS

FECHA INICIA:

FECHA TERMINA:

RECURSOS NECESARIOS:

GUARDIAS EQUIPO ESCOPETA

REVOLVER RADIO OTROS

OBSERVACIONES:

EL GERENTE GENERAL

.....

Distribución
 Original : Operaciones
 Copia : Archivo

LOGO	ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL PUESTO DE VIGILANCIA			R-OP-25
	Fecha de Emisión:			REV. 00
PUESTO: _____		FECHA: _____		HORA: _____
TURNO: _____				
IMPLEMENTOS	MARCA	SERIE	OBSERVACIONES:	CANT.
Caseta				
Chaleco				
Cinto				
Porta arma				
Porta munición				
Porta gas				
Porta tolete				
Esposas				
Tolete				
Detector de metales				
Gas				
Revolver				
Pistola				
Escopeta				
Permiso del arma				
Munición de 9mm				
Munición de 12mm				
Munición de 16mm				
Munición de 38mm				
Radio portátil				
Radio Base				
Radios punto a punto				
Linterna				
Pilas				
Cuaderno				
Bitácora				
Esfero				
Poncho de Aguas				
OTROS:				
ENTREGADO POR:			RECIBIDO POR:	
NOMBRE: _____			NOMBRE: _____	
CEDULA: _____			CEDULA: _____	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE LOGISTICA		CODIGO: PC-LG-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

PROCESOS DE APOYO

LOGO		MAPA DE PROCESOS: LOGISTICA						REV.00			
								Fecha de emisión:			
OBJETIVO:		Abastecer, comprar, almacenar y suministrar productos de alta calidad a un buen precio, el cual nos permita cubrir las necesidades operativas.									
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUENCIA	RESPONSABLE			
Operaciones.	Requerimiento de pedidos de uniformes, equipos y suministros.	Entrega de hoja de requerimiento Registra salida de Bodega Elabora orden de compra y lo envia	Hoja Requerimientos Acta de entrega-recepción	Departamento Administrativo	internet Celular Internet	Proveedores con calificación >= 2/ Total de proveedores oferentes	Semestral	GERENCIA Asistente Gerencia			
Proveedores Externos.	Proformas, facturas y productos	Prepara pedido/ entrega pedido Verificación de pedido Ingreso de producto a bodega Devolución de producto Calificar a proveedor Entrega de prendas	Inspección de materiales, equipos e insumos. Evaluación proveedores Acta entrega-recepción	Operaciones	oficina Hardware bodega						
Elaborado por:			Revisado por:						Aprobado por:		
Representante de Calidad			Gerente General						Gerente General		

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE LOGISTICA		CODIGO: PC-LG-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

OBJETIVO DEL PROCESO	Abastecer, comprar, almacenar y suministrar productos de alta calidad a un buen precio, el cual nos permita cubrir las necesidades operativas.
-----------------------------	--

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores Externos. • G. General. • Operaciones. 	Gerencia/ Asistente Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Departamentos Administrativos. • Operaciones.
	COLABORADORES DEL PROCESO	

RECURSOS PARA EL PROCESO

RECURSOS HUMANOS

PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Gerente	1	Aprobación de todo tipo de adquisiciones.
Asistente Gerencia	1	Pedido, Adquisición, Registro, Almacenamiento y distribución de uniformes, equipos, suministros.

INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO

TECNOLOGIA	Software, hardware
COMUNICACIÓN	Teléfono, fax, internet, celulares
FISICA	Bodega

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO

RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA
Departamento de Operaciones	Requerimiento de pedidos de uniformes, equipos y suministros.
Proveedores	Proformas, facturas y productos

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE LOGISTICA		CODIGO: PC-LG-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

PROCEDIMIENTO			
CONTROL DE PRENDAS, EQUIPOS DE COMUNICACIÓN E IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD			
Entrega de hoja de requerimiento	1. Recibe la Hoja de Requerimientos por parte del personal de Operaciones.	Operaciones	Hoja de Requerimientos
Tiene stock?	2. Verifica si cuenta con el stock para satisfacer las necesidades del requerimiento.	Asistente Gerencia	
Registra salida de Bodega	3. Si cuenta con el stock del producto requerido, se procederá a llenar el formato Acta de entrega-recepción, registrando la cantidad y el producto que se está entregando, y las firmas de quien entrega y recibe el o los productos. 4. Se entrega el material y el formato de Acta de entrega-recepción se archiva en Logística.	Asistente Gerencia	Acta de entrega-recepción
Elabora orden de compra	5. Si no existe stock en bodega, comunica a Gerencia el requerimiento. se procede a realizar la compra empleando la lista de proveedores aprobados. En caso de no existir el producto solicitado en cualquier de los proveedores señalados en la lista, se procederá a pedir cotizaciones y a seleccionar el proveedor.	Asistente Gerencia / Gerente	Orden de compra
Envío de Orden de Compra	6. Elabora la Orden de Compra y envía al proveedor seleccionado. La orden de compra se elaborará para compras de materiales o servicios mayores a U.S.D. 90.00	Asistente Gerencia	
Prepara pedido	7. El proveedor en base a lo solicitado procede a preparar el pedido	Proveedor	Pedido
Entrega pedido	8. El proveedor entrega el pedido en la oficina matriz	Proveedor	Pedido
Verificación de pedido	9. El momento que llega el producto solicitado a las instalaciones de la empresa, se procede a realizar la inspección del pedido, verificando que cumpla con los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La calidad del producto. ▪ El terminado del producto. 	Asistente Gerencia	Inspección de materiales, equipos e insumos.

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE LOGISTICA		CODIGO: PC-LG-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

Ingreso de producto a bodega	1. Si el producto no presenta ninguna novedad se procede a realizar el ingreso a la bodega, llenando el formulario Control de Materiales en Bodega, detallando el producto y la cantidad que está ingresando.	Asistente Gerencia	Control de Materiales en Bodega.
Devolución de producto	2. Si no cumple con las características del pedido se procede a devolverlo, comunicándole al proveedor la no conformidad.	Asistente Gerencia	Devolución
Calificar a proveedor	3. Posteriormente que se haya realizado la compra se procede a realizar la calificación al proveedor calificando los siguientes parámetros <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad producto y/o servicio ▪ Tiempo de entrega ▪ Tiempo de atención. 	Asistente Gerencia	Evaluación de proveedores
Entrega de prendas	4. Se entrega el material, se actualiza el Control de Materiales en bodega y se archiva el Acta de entrega-recepción en Logística.	Asistente Gerencia	Acta entrega-recepción
CAMBIO DE PRENDAS VIEJAS			
	5. Recibe del guardia la prenda que requiere cambio.		
	6. Verifica la fecha de entrega cambio anterior y procede a realizar el cambio. Si el desgaste de la prenda es por mal uso, el costo va al descuento del Guardia.		
DEVOLUCION DE PRENDAS DE PERSONAL SALIENTE			
Devolución de prendas por parte de personal saliente	1. Recibe del Guardia saliente las prendas recibidas en el momento de su contratación. 2. Se verifica el estado y la cantidad de las prendas que se está recibiendo. 3. Las prendas que están en buen estado, se almacenan y se envían a lavar. 4. Recibe las prendas lavadas, las dobla y almacena en bodega de prendas de medio uso.	Asistente Gerencia	Prendas

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE LOGISTICA		CODIGO: PC-LG-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS				
Requerimiento de suministros	1.	Aproximadamente cada dos meses se recibe los requerimientos de los empleados en el formato de Requerimiento de Suministros	Cualquier usuario	Hoja de Requerimientos Suministros
Recibe requerimiento	2.	Elabora listado de suministros y envía a Gerencia para su revisión y aprobación.	Asistente Gerencia	
	3.	Con la requisición aprobada elabora la Orden de Compra, cheque y comprobante de Egreso		
Elabora Orden de Compra	4.	En base a la lista de proveedores aprobados se procede a seleccionar al proveedor donde se realizará la compra.	Asistente Gerencia	Orden Compra
	5.	Se envía la Orden de Compra al proveedor.		
Retiro de suministros	6.	Se realiza la recepción de los suministros.	Asistente Gerencia	Suministros
	7.	Se verifica que los productos que se le entregan sean los mismos que se requirieron en la Orden Compra		
Distribución de suministros	8.	Se realiza la entrega de suministros al área solicitante	Asistente Gerencia	Suministros
BAJA E INCINERACION DE PRENDAS				
Clasificación de prendas	9.	Se clasifica y se aparta las prendas que hay que dar baja, considerando todas aquellas que se encuentran en mal estado y están inservibles.	Asistente Gerencia	
Comunica a Gerencia	10.	Se elabora el acta de baja e incineración de uniformes y más implementos de seguridad.	Asistente Gerencia	Acta de baja e incineración de uniformes y más implementos de seguridad
Incineración de prendas	11.	Una vez autorizada el acta se procede a la incineración de las prendas	Asistente Gerencia	Incineración

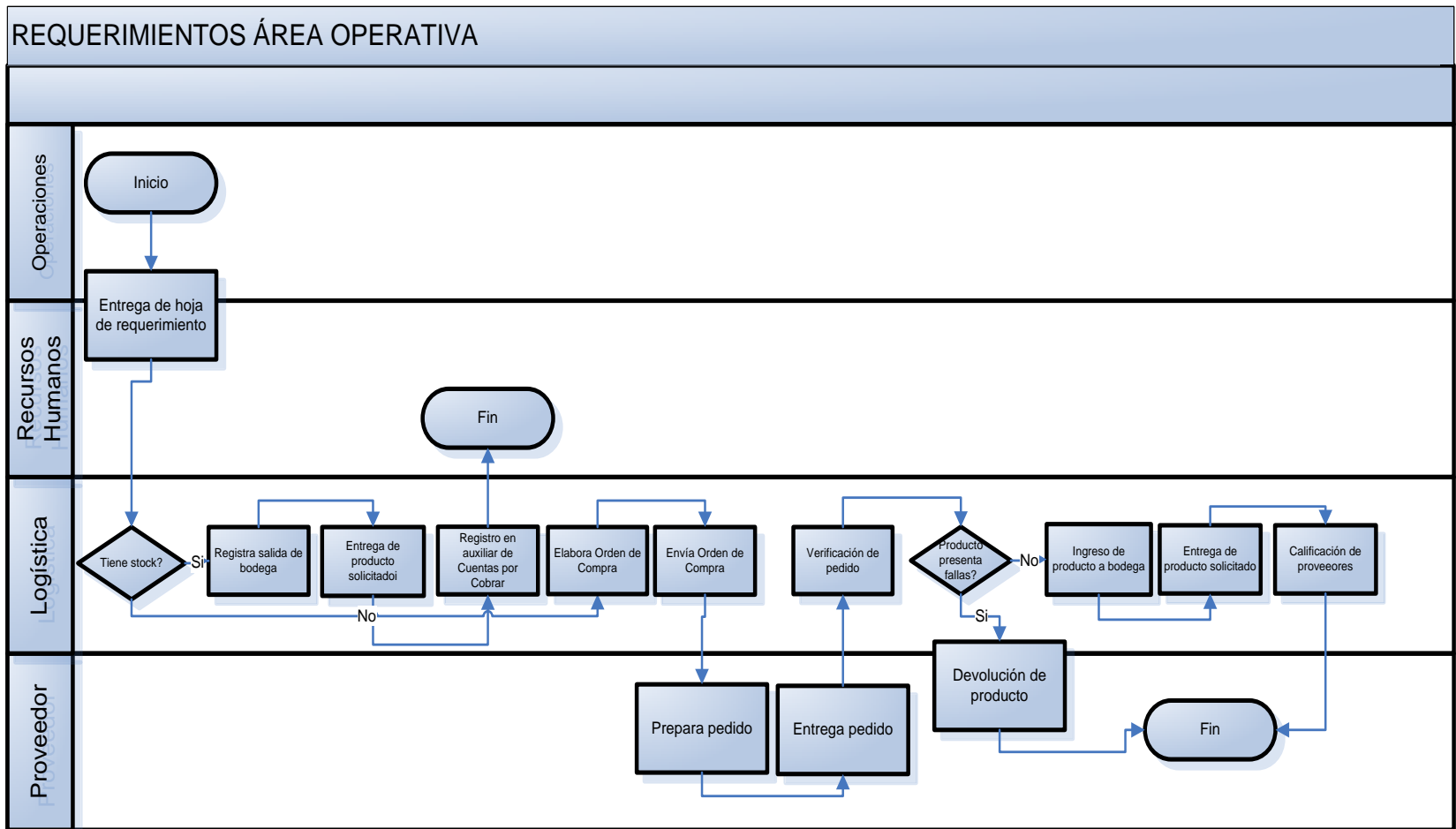
LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE LOGISTICA		CODIGO: PC-LG-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:	Rev. 00	Página

1. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Procedimiento de compras de Armas	P-LG-01	Gerencia	Gerente General, Operaciones
FORMULARIOS O REGISTROS			
Hoja de requerimiento uniformes	R-LG-01	Logística	Jefe de Operaciones
Orden de compra	R-LG-02	Logística	Asistente Gerencia
Registro de Proveedores	R-LG-03	Logística	Asistente Gerencia
Evaluación de Proveedores	R-LG-04	Logística	Asistente Gerencia
Lista de proveedores aprobados	R-LG-05	Logística	Asistente Gerencia
Inspección de materiales, equipos e insumos	R-LG-06	Logística	Asistente Gerencia
Hoja de requerimientos de suministros	R-LG-07	Logística	Asistente Gerencia
Control de Materiales en Bodega	R-LG-08	Logística	Asistente Gerencia
Servicio no conforme	R-LG-09	Logística	Asistente Gerencia
Acta de Baja de Incineración de Uniformes y más implementos de seguridad	n/a	Logística	Asistente Gerencia
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
n/a	n/a	n/a	n/a

2. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Jefe de Logística	100%	Proveedores con calificación >= 2/ Total de proveedores oferentes s	Semestral	Lista de proveedores aprobados	Informe

1. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
TIPO DE CAMBIO	

FLUJOGRAMA



LOGO	REQUERIMIENTO DE UNIFORMES	R-LG-01
	Fecha de emisión:	REV. 00

Número de pedido:			
Nombre del solicitante:	Departamento:	Ciudad:	
Motivo de la solicitud:			
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	Fecha requerida (Para entrega)	Requerimiento entregado a: (Nombre de quien recibe)

CONSTANCIA DE SOLICITUD Y APROBACION		
		Observaciones:
FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA DE APROBACION	
Fecha:	Fecha:	

LOGO	ORDEN DE COMPRA		N°	R-LG-02	
	Fecha de emisión:	Fecha de revisión:	REV. 00		
FECHA:					
PROVEEDOR:					
DIRECCION:					
TELEFONO:					
ITEM	DESCRIPCION	CANTIDA D	UNIDAD	VALOR UNITARI	VALOR TOTAL
Observaciones:		ELABORADO POR:		APROBADO POR:	
		ASISTENTE DE GERENCIA		GERENTE GENERAL	

LOGO	REGISTRO DE PROVEEDORES		R-LG-03
	Fecha de emisión:	Rev.00	Fecha de revisión:

FECHA			
NOMBRE o RAZON SOCIAL			
REPRESENTANTE LEGAL			
RUC			
DIRECCIÓN			
TELEFONOS			
FAX			
E-MAIL			

En cada pregunta marque el círculo con la respuesta con la que usted se identifica:

¿Su empresa tiene un Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001?

SI NO

Indique al menos tres empresas a las que ha prestado sus servicios en el último año:

	EMPRESA	CONTACTO	TELEFONO	PRODUCTO/SERVICIO
a)
b)
c)

Principal(es) producto(s) o servicio(s) que proporciona:

a)

b)

c)

d)

Forma de pago:

CONTADO:

CREDITO: 15 DIAS 30 DIAS 45 DIAS

El producto o servicio es de procedencia:

LOCAL NACIONAL EXTRANJERA

Elaborado por:

LOGO	EVALUACION DE RENDIMIENTO DE PROVEEDORES R-LG-04 Fecha de emisión: REV. 00
------	--

PROVEEDOR:	PRODUCTO/SERVICIO:	FECHA:
-------------------	---------------------------	---------------

1. Calidad del producto / servicio					
Muy Bueno	Bueno		Regular		Malo

OBSERVACIONES:

2. Cumplimiento del plazo de entrega					
Muy Bueno	Bueno		Regular		Malo

OBSERVACIONES:

3. Capacidad de respuesta					
Muy Bueno	Bueno		Regular		Malo

OBSERVACIONES:

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN PERIÓDICA
(Valores que se asignan)

MUY BUENO (3 Puntos)	BUENO (2 Puntos)	REGULAR (1 Punto)	MALO (0 Puntos)
--------------------------------	----------------------------	-----------------------------	---------------------------

TOTAL DE PUNTOS: **RESULTADO GENERAL:** (/ 3) =
Si el resultado general es inferior a dos (2), se deben tomar las acciones correspondientes para corregir o prevenir el comportamiento del proveedor.

OBSERVACIONES: Se le enviará una carta notificándole que debe mejorar el producto/servicio o que caso contrario dejará de ser nuestro proveedor.

.....
Aprobado por

LOGO	INSPECCIÓN DE MATERIALES, EQUIPOS, INSUMOS	L-LG-06
		REV. 00
	Fecha de emisión:	Fecha de revisión:

FECHA	No. ORDEN DE COMPRA	PROVEEDOR	ARTÍCULO	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD ACEPTADA	CANTIDAD RECHAZADA	OBSERVACIONES	FIRMA

LOGO	REQUERIMIENTO DE SUMINISTROS Fecha de emisión:	R-LG-07 REV. 00
------	--	--------------------------------------

Número de pedido:			
Nombre del solicitante:	Departamento:	Ciudad:	
Motivo de la solicitud:			
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	Fecha requerida (Para entrega)	Requerimiento entregado a: (Nombre de quien recibe)

CONSTANCIA DE SOLICITUD Y APROBACIÓN		
		Observaciones:
FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA DE APROBACIÓN	
Fecha:	Fecha:	

LOGO	SERVICIO NO CONFORME			R-LG-09	
	Fecha de emisión:		Fecha de revisión:	REV. 00	
RESPONSABLE:			ACCION TOMADA:	ELIMINAR LA NC <input type="checkbox"/>	IMPEDIR SU USO <input type="checkbox"/>
SERVICIO	FECHA	CANTIDAD	NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD	DESCRIPCION DE LA ACCION TOMADA	RESPONSABLE DE LA ACCION
Elaborado por:				Aprobado por:	
ASISTENTE DE GERENCIA				GERENTE GENERAL	

LOGO		MAPA DE PROCESOS: RECURSOS HUMANOS						REV.00
								Fecha de emisión:
OBJETIVO:		<p>1. Reclutar y seleccionar el personal idóneo que cumpla con lo establecido en el manual de funciones y proveer de éste en el tiempo estimado a todas las áreas.</p> <p>2. Realizar capacitaciones constantes para contar con un personal calificado.</p>						
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
CLIENTE	Solicitan la contratación de nuevo personal	Solicitar candidatos	Formato Constancia de Capacitación R – RH – 04	Todos los Procesos o areas de la empresa	internet	Horas de Capacitación ejecutadas / Horas de Capacitación	Anual	Jefe de Personal
		Verificar la existencia de candidatos			Celular			
		Realizar entrevista personal	Formato Evaluación de Desempeño R– RH - 08		Internet			
		Verificación de referencias			oficina			
GERENCIA		Realizar entrevista Personal	Plan Anual de Capacitación R – RH - 06		Hardware			
		Elaborar del contrato de trabajo			bodega			
		Inducción y capacitación general del personal			motorola			
	Colocar en el puesto de trabajo		archivo					
					sala capacitacion	Personal saliente / Total de personal	Semestral	
Elaborado por: Representante de Calidad			Revisado por: Gerente General				Aprobado por: Gerente General	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		CODIGO: PC-RH-001	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISION::	REV: 00	Página

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Reclutar y seleccionar el personal idóneo que cumpla con lo establecido en el manual de funciones y proveer de éste en el tiempo estimado a todas las áreas. Realizar capacitaciones constantes para contar con un personal calificado.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> Cliente Gerencia 	Jefe de Personal	Todos los procesos o áreas de la empresa	
	COLABORADORES DEL PROCESO		
	Asistente Gerencia		

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Jefe de RR.HH.	1	Reclutar, seleccionar, evaluar y contratar personal administrativo y operativo. Coordinar las capacitaciones de todo el personal. Manejo de conflictos personales y laborales de los colaboradores de la empresa.
Asistente Gerencia	1	Reclutar, seleccionar, verificar referencias
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Hardware y Software	
COMUNICACIÓN	Internet, correo electrónico, fax, teléfono, celular, motorola	
FISICA	Oficina, archivo, sala de capacitación.	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE DE SUMINISTRARLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	
Gerencia General Jefe de Operaciones	Solicitan la contratación de nuevo personal	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		CODIGO: PC-RH-001	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISION::	REV: 00	Página

1. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL			
Solicitar candidatos	1. El Jefe de Operaciones solicita personal para ocupar vacantes por apertura de nuevo puesto, abandono, renuncia o reemplazo.	Jefe de RR.HH.	
Verificar la existencia de candidatos	2. Jefe de Operaciones, verifica en la base de datos los candidatos que cumplan con los requisitos para ocupar la vacante solicitada. 3. En caso de no existir solicitan referidos o publican en medios de comunicación para convocar al personal 4. En caso de contar con los candidatos se procederá a analizar los datos de los mismos y se convocará a la entrevista	Jefe de RR.HH.	
Realizar entrevista personal	5. Se procede a realizar la entrevista personal a los candidatos, si el candidato cumple con los requisitos continua con el proceso, caso contrario se lo califica como no apto.	Jefe de RR.HH.	
Verificación de referencias	6. La Jefe de Recursos Humanos realiza el análisis de referencias personales y laborales.	Jefe de RR.HH.	
Realizar entrevista Personal	7. El candidato que continua con el proceso es entrevistado por el Jefe de Operaciones o Gerente General.	Gerente General , Jefe de RR.HH.	
Elaborar del contrato de trabajo	8. Conjuntamente la Gerente Administrativa con el Jefe de Operaciones y/o G. General determinan si el candidato es apto dependiendo de las pruebas y entrevista. 9. En caso de ser electo, la Jefe de Recursos Humanos procede a elaborar el contrato de trabajo, con un período de prueba de tres meses, luego un año y pasado este período se convertirá en indefinido. Para la evolución de período de prueba y de un año se realiza en el formato evolución de período de prueba.	Gerente General Jefe de RR.HH.	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		CODIGO: PC-RH-001	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISION::	REV: 00	Página

Inducción y capacitación general del personal	1. La Jefe de Recursos Humanos y Jefe de Operaciones realizan la inducción del nuevo personal y la capacitación en el puesto de trabajo. Esto se registrará en el Formato Constancia de Inducción y Capacitación.	Jefe de RR.HH.	Formato Constancia de Capacitación R – RH – 04
Colocar en el puesto de trabajo	1. El Supervisor es el responsable de colocarlo en su puesto de trabajo al personal capacitado.	Supervisor	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
Evaluación del personal	1. Se aplica anualmente a todo el personal la evaluación de desempeño.	Jefe de RR.HH.	Formato Evaluación de Desempeño R– RH - 08
Detectar Necesidades de Capacitación	2. Analiza las evaluaciones de desempeño de todo el personal y determina las necesidades de capacitación.	Jefe de RR.HH.	
Elaborar el Plan Anual de Capacitación	3. Una vez detectadas las necesidades se procede a armar el Plan Anual de Capacitación.	Gerente General y Jefe de RR.HH.	Plan Anual de Capacitación R – RH - 06
Ejecutar el Plan de Capacitación	4. Se procede a ejecutar el Plan de Capacitación de acuerdo a las fechas establecidas, para dichas capacitaciones se debe llenar el formato Constancia de Capacitación.	Jefe de RR.HH.	Formato Constancia de Capacitación R – RH - 04
Evaluar la eficacia de la capacitación	5. Los Jefes inmediatos de cada área informan a Gerente General, el desempeño del personal a su cargo luego de recibida la capacitación.	Jefes de Área	

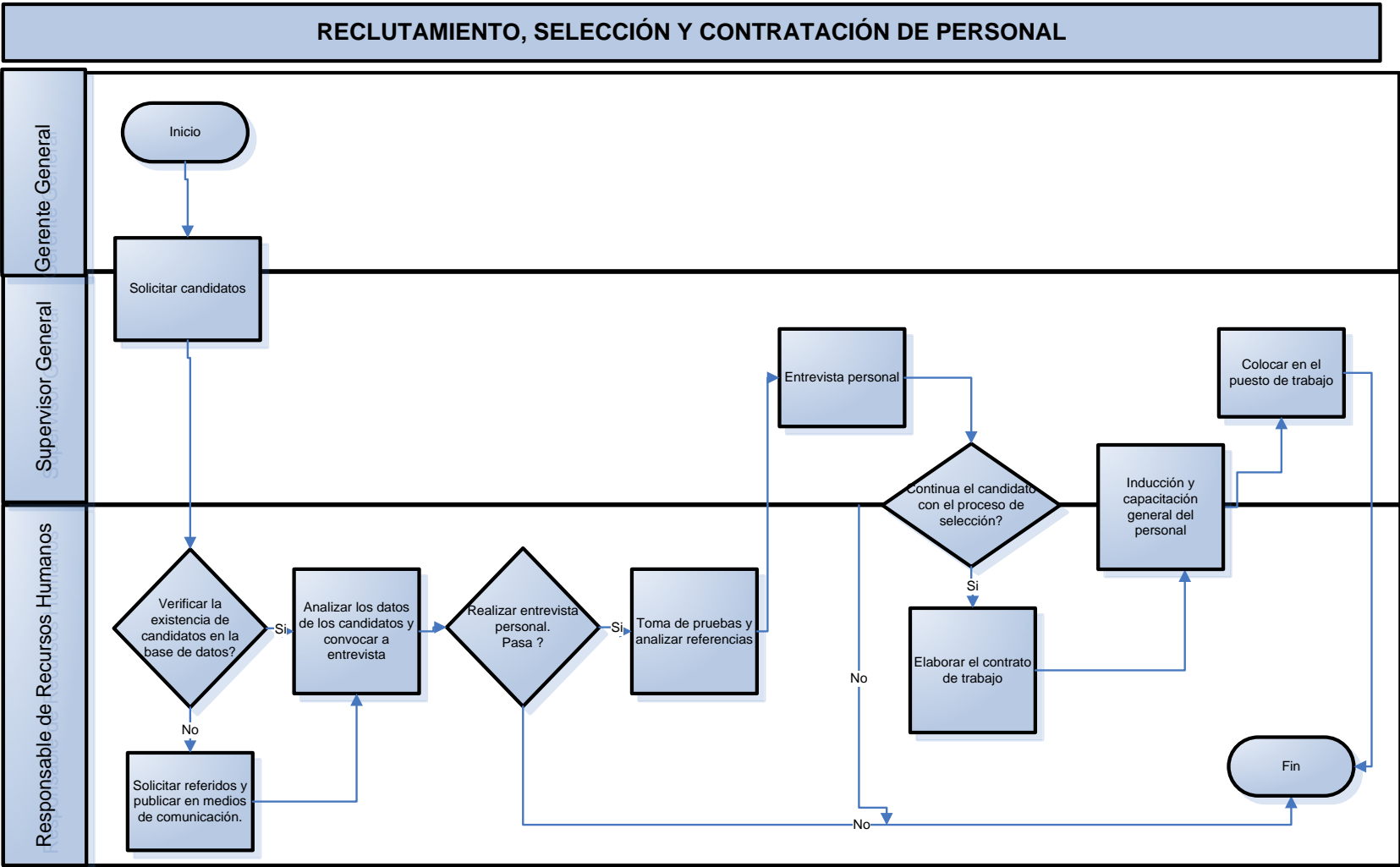
LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		CODIGO: PC-RH-001	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN::	REV: 00	Página

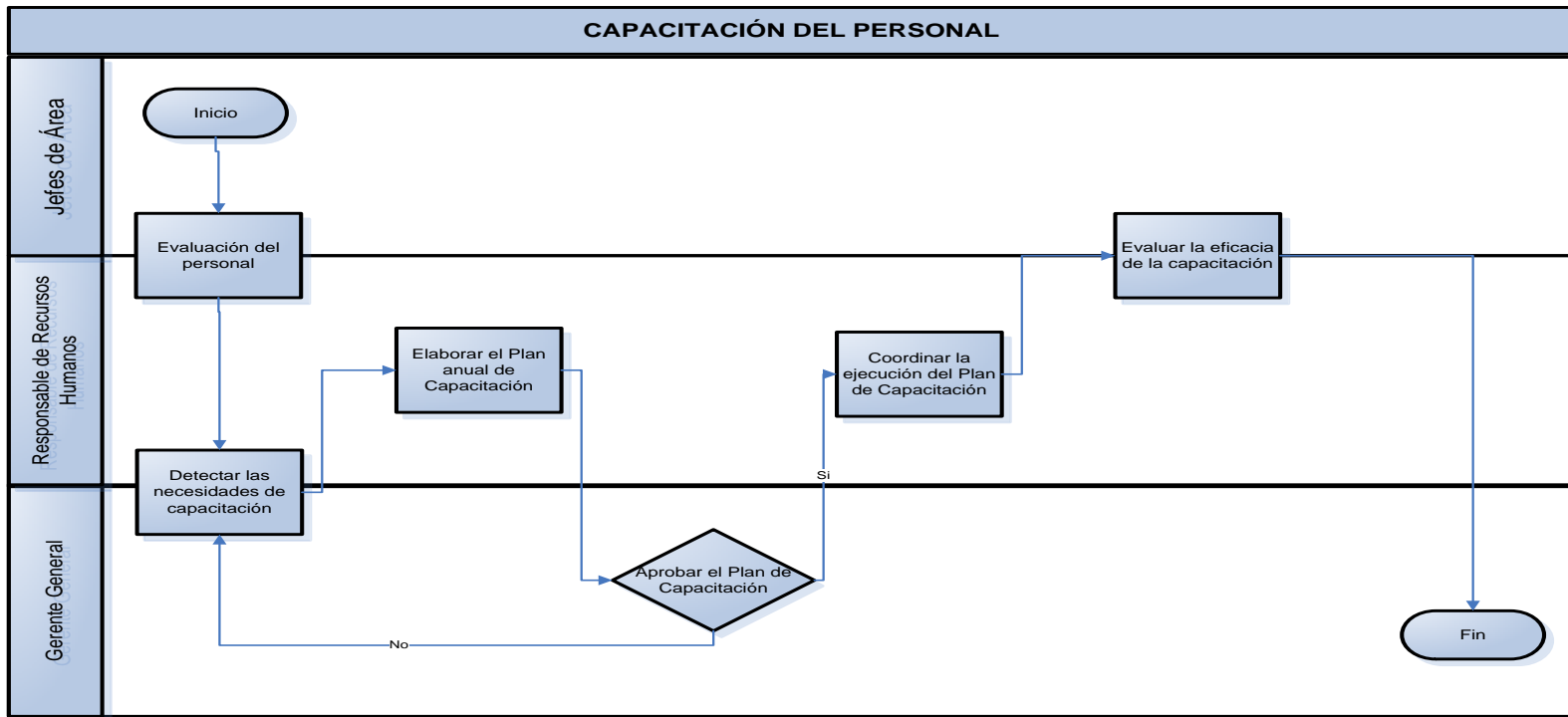
1. LISTADO DE DOCUMENTOS.			
DOCUMENTO	CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO
PROCEDIMIENTOS			
Requisitos de admisión para vigilantes	P-RH-01	Personal	Personal
Requisitos de admisión para supervisores	P-RH-02	Personal	Personal
Procedimiento de Carnetización	P-RH-03	Personal	Personal
Procedimiento de Capacitación	P-RH-05	Personal	Personal
INSTRUCTIVOS			
N/A	N/A	N/A	N/A
FORMATOS O REGISTROS			
Requerimiento de Personal	R-RH-01	Personal	Todo el personal
Indice Documental	R-RH-03	Personal	Personal
Solicitud de Permiso	R-RH-04	Personal	Personal, Supervisor
Descriptivo de Funciones	R-RH-05	Personal	Personal
Programa Anual de Capacitación	R-RH-06	Personal	Personal
Constancia de Concientización y Capacitación	R-RH-07	Personal	Personal
Evaluación del personal	R-RH-08	Personal	Personal
Acta de Entrega	R-RH-09	Personal	Personal
Acuerdo de pago de vacaciones	R-RH-10	Personal	Personal
Autorización de vacaciones	R-RH-11	Personal	Personal
Certificado de Trabajo	R-RH-12	Personal	Personal
Certificado de Ingresos	R-RH-13	Personal	Personal
Solicitud de Empleo	R-RH-15	Personal	Personal
DOCUMENTACIÓN EXTERNA			
Código de Trabajo	DE-01	Recursos Humanos, Operaciones	Jefe de RR.HH.
Mandato No. 8	DE-04	Recursos Humanos, Operaciones	Jefe de RR.HH.

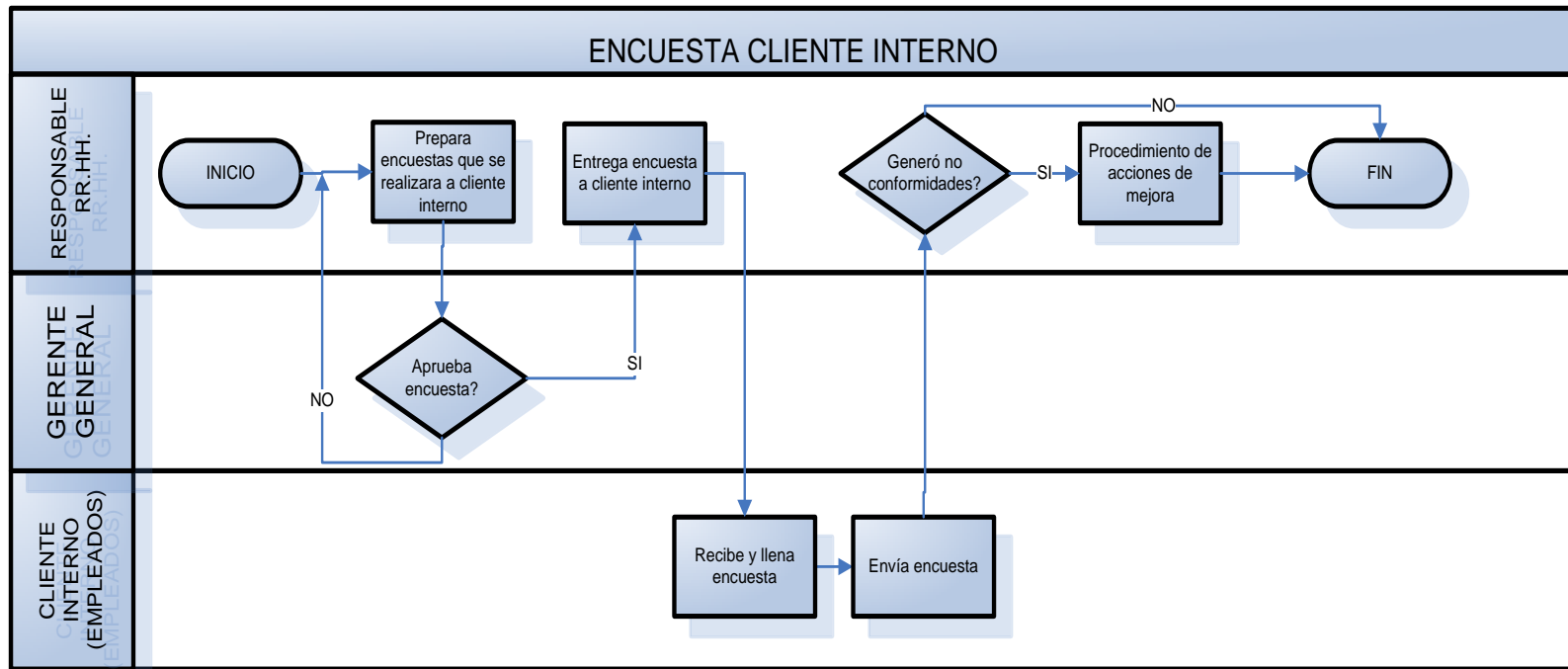
LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS		CODIGO: PC-RH-001	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN::	REV: 00	Página

1. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Jefe de RR.HH.	90%	Horas de Capacitación ejecutadas / Horas de Capacitación programadas	Anual	Plan de Capacitación	N/A
Jefe de RR.HH.	10%	Personal saliente / Total de personal	Semestral	Medición de Indicadores	N/A

2. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO	
FECHA DEL CAMBIO	TIPO DE CAMBIO
N/A	N/A







LOGO	REQUERIMIENTO DE PERSONAL		R-RH-01	
			Rev.00	
	Fecha de emisión:	Fecha de revisión:		
FECHA:				
PUESTO DE GUARDIA:				
SUPERVISOR RESPONSABLE:				
NUMERO DE PERSONAL REQUERIDO				
UBICACIÓN DEL PERSONAL REQUERIDO				
HORARIO				
OBSERVACIONES:				
JEFE DE OPERACIONES		GERENTE GENERAL		

LOGO	ESTUDIO DE SEGURIDAD PARA EMPLEADOS			R-RH-02
				Rev.00
Fecha de revisión:		Página 1 de 3		
ESTUDIO DE SEGURIDAD PARA EMPLEADOS				
<p>Generalidades.- La siguiente información es necesaria para el estudio de seguridad de la empresa. Los datos suministrados serán clasificados como información confidencial y podrán ser presentados ante las autoridades de control cuando estas así lo requieran. Toda la información registrada en el presente formato, será confirmada por funcionarios de la empresa.</p>				
Foto de				
Fecha de Ingreso:				
DATOS PERSONALES				
Apellidos _____				
Nombres _____				
Lugar y Fecha de Nacimiento.				
Fecha	Ciudad	Provincia	Pais	
Nº Cédula Ciudadanía		Lugar de Expedición	Nº Cédula Militar	
Estatura	Peso	Tipo de Sangre		
Dirección domicilio _____				
Nº Teléfono:	Celular	Domicilio		
Estado Civil	Edad	Cargo		
Datos de la Esposa				
Nombres y Apellidos: _____				
Profesión u Ocupación	Empresa	Teléfono		

LOGO	INDICE DOCUMENTAL	R-RH-03
		REV. 00
	Fecha de revisión:	
1	HOJA DE VIDA	
2	RECORD POLICIAL ORIGINAL	
3	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD A COLOR	
4	COPIA DE PAPELETA DE VOTACION A COLOR	
5	COPIA DE LIBRETA MILITAR	
6	CERTIFICADO DE TRABAJO	
7	CERTIFICADO DE HONORABILIDAD	
8	CERTIFICADO DE ESTUDIOS	
9	CERTIFICADO DE SALUD	
10	TIPO DE SANGRE	
11	CROQUIS DEL DOMICILIO	

LOGO	SOLICITUD DE PERMISO	R-RH-04
		Rev.00
Fecha de revisión:		Fecha de revisión:

FECHA:	PUESTO DE GUARDIA:
MOTIVO:	
Por calamidad doméstica <input type="checkbox"/>	Enfermedad <input type="checkbox"/>
Otro motivo: <input type="checkbox"/>	
DETALLE:	

SOLICITANTE

JEFE DE RR.HH.
APROBACION

LOGO	DESCRIPTIVO DE FUNCIONES		R-RH-05
			REV:00
	Fecha de emisión:	FECHA DE REVISION:	

AREA:

NOMBRE DEL PUESTO:

REPORTA A:

SUPERVISA A:

OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

FUNCIONES PRINCIPALES:

PERFIL DEL CARGO:

ESTUDIOS REQUERIDOS:

EXPERIENCIA:

EDAD:

COMPETENCIAS:

L O G O	Evaluación del personal		Area:		Evaluador:		R-RH-08	
	Fecha de emisión:		Fecha de evaluación:		Período a evaluar:		Rev.00	
Personal	Presentación personal.	Trato con las personas.	Cumplimiento de tareas.	Comportamiento y trabajo en equipo	Adaptación al trabajo.	Iniciativa, respuesta	Promedio	Observaciones

Puntaje promedio	Calificación	Observaciones
0 <= 3	Malo	Si promediando obtiene alguna de estas calificaciones se genera una Acción Preventiva para definir los lineamientos a seguir con ésta persona
4 <= 5	Regular	
6 <= 7	Bueno	Si promediando obtiene alguna de estas calificaciones se lo reevalúa dentro de 1 año
8 <= 9	Muy Bueno	
10	Sobresaliente	

LOGO	ACUERDO DE PAGO DE VACACIONES		CODIGO: R-RH-10
			REVISION:00
	FECHA DE EMISION:	FECHA DE REVISION:	

En la ciudad de Quito, a los.... días de mes de..... entre los señores Oscar Flor, Gerente General de VISEGPRO Cia. Ltda., por una parte; y, por otra parte el señor(a, ita)....., con cedula de ciudadanía No. Como trabajador de VISEGPRO Cia Ltda., quienes en forma libre y voluntaria acuerdan lo siguiente:

PRIMERO.- El señor(a, ita)....., ha venido prestando los servicios lícitos y personales en VISEGPRO Cía. Ltda., por más de un año, desde el..... del 20 al del 20, lo que le da derecho a gozar de 15 días de vacaciones que establece la ley.

SEGUNDO.- Sin embargo de lo antes señalado el señor(a, ita)....., en forma libre y voluntaria renuncia a su derecho de gozar de las vacaciones anuales, solicitando al gerente de VISEGPRO Cía. Ltda., el pago de los 15 días de vacaciones por ley quedando concluidas las vacaciones.

TERCERO.- Por lo tanto VISEGPRO Cía. Ltda. Ante este pedido cancela al señor....., su remuneración mensual en forma completa, mas el valor correspondientes los 15 días de vacaciones, acordado en.....DOLARES, valor que es mayor al legalmente está obligado a pagar el empleador y con el cual el trabajador declara estar satisfecho indicando que VISEGPRO Cía. Ltda. Ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el Art. 68 y 70 del Código del Trabajo.

CUARTO.- ACEPTACION.- Las partes manifiestan estar de acuerdo con todo el contenido de este acuerdo, renunciando hacer cualquier reclamo en lo posterior, por estar hecho conforme a sus mutuos intereses, firmando para constancia en original y copia, en los mismos lugar y fecha de celebración.

JEFE DE RR.HH.

SOLICITANTE

C.I.

LOGO	AUTORIZACIÓN DE VACACIONES		R-RH-11
			REV. 00
	FECHA DE EMISION:	FECHA DE REVISION:	

En la ciudad de Quito, a los.....días del mes de..... del dos mil....., entre los señores Oscar Flor, Gerente de VISEGPRO Cia. Ltda., por una parte, y por otra parte el (la) señor (a/ita)....., con cedula de Ciudadanía No., como trabajador de la Empresa, convienen en celebrar el siguiente acuerdo.

PRIMERA.- ANTECEDENTES.- El (la) Señor (a/ita), trabajador (a) de la Empresa, habiendo cumplido más de un año de servicio bajo dependencia de la Empresa, desempeñando las labores de Guardia de seguridad, desde el del 20..... hasta el del 20....., por lo que se le concede Días de vacaciones que establece la ley.

AUTORIZACIÓN.- Con los antecedentes expuestos anteriormente, el Señor Oscar Flor en su calidad de Gerente de la Empresa, autoriza a que su trabajador goce de sus vacaciones y haga uso de días que tomará delde.....del 20..... al.....de.....del 20..... quedándole días disponibles para concluir este período de vacaciones.

TERCERA ACEPTACION.- Las partes manifiestan su total aceptación del contenido de esta acta, firmando para constancia en unidad de acto en los mismos lugar y fecha de celebración.

Jefe de RRHH

Solicitante

LOGO	CERTIFICADO DE TRABAJO	
	R-RH-12	
	REV. 00	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN:

Quito,.....

....., **JEFE DE RR.HH. DE VISEGPRO CIA. LTDA.**

CERTIFICA:

Que el señor,....., con cédula de identidad No., trabajó en esta empresa en calidad de....., desde el del 20... hasta del 20... quien salió por

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando al peticionario hacer uso del presente certificado en lo que convenga a sus intereses personales.

Atentamente,

.....

JEFE DE RR.HH.

VISEGPRO CIA. LTDA.

LOGO	CERTIFICADO DE INGRESOS		R-RH-13
			REVISIÓN:00
	FECHA DE EMISION:	FECHA DE REVISION:	

Quito,

EL SEÑOR....., JEFE DE PERSONAL DE VISEGPRO CIA. LTDA. CERTIFICA:

Que el señor,, con cédula de identidad No....., trabaja en esta empresa en calidad de Guardia de Seguridad, percibiendo como sueldo mensual la cantidad de \$ USD, mas horas extras y beneficios de Ley, llegando al total de \$ USD (...../100 dólares).

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado a hacer uso del presente en lo que estime conveniente.

Atentamente,

.....

JEFE DE RR.HH.

VISEGPRO CIA. LTDA.

LOGO	FORMULARIO DE ENTREVISTAS		R-RH-14
			REV:00
	Fecha de emisión:	FECHA DE REVISION:	Página

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

FECHA: _____

1. Tiene experiencia en seguridad privada? _____
2. Por que decidió trabajar en seguridad privada? _____
3. Es puntual o tiene problemas a la hora de llegar a su trabajo? _____
4. Le gusta trabajar solo? _____
5. Vive cerca de aquí? _____
6. Indique la dirección actual donde reside? _____
7. Probablemente le gustaría trabajar a tiempo completo? _____
8. A trabajado alguna vez en algún puesto de atención al cliente? _____
9. Como se desenvuelve trabajando en público? _____
10. Invierte bien su dinero? _____
11. Con que frecuencia se divierte? _____
12. Para usted que significa la palabra diversión? _____
13. Entre el licor y el tabaco cual es de su agrado y porque? _____
14. Hablando de sus experiencias anteriores coméntenos si las mismas fueron productivas, estimulantes o insoportables y porque? _____
15. Sabe usar armas? _____
16. Qué tipo de arma a usado? _____
17. En caso de que le ocurriera algún accidente, a quién debemos comunicar? _____

FIRMA: _____

LOGO		MAPA DE PROCESOS: FINANCIERO						REV.00
								Fecha de emisión:
OBJETIVO:		Manejar información contable y financiera actualizada de manera que sea una herramienta acertada para la toma de decisiones gerenciales.						
PROVEEDOR INTERNO	ENTRADAS	ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)	SALIDAS	CLIENTE INTERNO	RECURSOS	INDICADORES DE GESTION	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Todas las Areas PROVEEDOR G.G.	Requerimientos de servicios adicionales, Información para Nómina, Facturas Facturas	Revisión de cartera	Cartera impresa	Todos los Procesos o areas de la empresa	internet	Activos líquidos / Pasivos líquidos.	Trimestral	Contador
		Confirmar cobros	Cheques y retenciones		Celular			
		Recaudaciones/ ingreso de cobros	Comprobantes de Ingreso		software			
		Receptar facturas	Cheques.		oficina			
		Pago de impuestos	Comprobantes de pago.		Hardware	Ingresos / Gastos	Anual	
		Pago obligaciones IESS	Anexos transaccionales		fax			
		Elaboración de anexos transaccionales	Facturas		muebles			
		Pagos a empleados	Reporte		de			
	Facturación		oficina					
Elaborado por:			Revisado por:				Aprobado por:	
Representante de Calidad			Gerente General				Gerente General	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO FINANCIERO		CODIGO: PC-FN-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.	
OBJETIVO DEL PROCESO	Manejar información contable y financiera actualizada de manera que sea una herramienta acertada para la toma de decisiones gerenciales.

PROVEEDORES DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO	CLIENTES DEL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas. 	Contador	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia General 	
	COLABORADORES DEL PROCESO		
	Asistente de Gerencia		

RECURSOS PARA EL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS		
PUESTO	CANTIDAD MÍNIMA REQUERIDA	ACTIVIDADES DENTRO DEL PROCESO
Gerencia General	1	Control y supervisión de los recursos financieros e informes de subordinados, análisis y seguimiento de la cartera de clientes; manejo de la banca electrónica.
Contador	1	Elaboración de Balances y Estados Financieros, Planificación de pago a Proveedores.
Asistente Gerencia	1	Elaboración de la Facturación y recopilación de información para este proceso, elaboración de varios informes.
INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO		
TECNOLOGIA	Software y Hardware actualizado en perfecto estado	
COMUNICACIÓN	Teléfono, Internet, fax, y celulares	
FISICA	Oficina, Muebles de Oficina	
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO		
RESPONSABLE	INFORMACIÓN REQUERIDA	

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO FINANCIERO		CODIGO: PC-FN-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

Operaciones Proveedores Gerencia General	Requerimientos de servicios adicionales, Información para Nómina, Facturas Facturas
--	---

1. PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Responsable	Producto /Servicio
SEGUIMIENTO CARTERA DE CLIENTES			
Revisión de cartera	1. Revisión de cartera vencida en forma quincenal	Contador	Cartera impresa
Confirmar cobros	1. Confirmación de cobro según cronograma a través de llamadas telefónicas.	Asistente de Gerencia	
Recaudaciones	2. Retiro de cheques y retenciones	Supervisor	Cheques y retenciones
Ingreso de cobros	3. Endoso de cheques, sacar copia de respaldo y realizar depósito. 4. Registro de Ingresos y Retenciones en el Sistema informático 5. Impresión y Archivo de Comprobante de Ingreso	Asistente de Gerencia	Comprobantes de Ingreso
PAGO A PROVEEDORES			
Receptar facturas	1. Recepción y Revisión de facturas 2. Ingreso, Aprobación de Facturas y elaboración de Retenciones 3. Elaboración y emisión de Comprobantes de Egreso y Cheque 4. Entrega de Cheque y Archivo de Comprobante de Egreso	Asistente de Gerencia	Cheques.

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO FINANCIERO		CODIGO: PC-FN-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

PAGO DE IMPUESTOS DE IVA Y RETENCIONES EN LA FUENTE			
Pago de impuestos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y Revisión de Informes del programa de contabilidad 2. Cálculo e Ingreso a los diferentes formularios 3. Contabilización del impuesto generado 4. Emisión del comprobante de egreso para el pago del impuesto 5. Envío por vía electrónica al SRI los formularios 104 y 103 6. Impresión del Comprobante de pago por parte del SRI por vía electrónica. 7. Elaboración de comprobantes de egreso y cheque para el pago 	Contador / Asistente de Gerencia	Comprobante s de pago.
PAGO DE PLANILLAS DE APORTES IESS Y FONDOS DE RESERVA			
Pago obligaciones IESS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y Revisión de Informes del programa por Internet del IESS 2. Generación de los comprobantes de pago 3. Impresión de los comprobantes de pago con las diferentes planillas de respaldo 4. Elaboración de los comprobantes de egreso y cheque cruzado 5. Presentación y pago en las distintas entidades financieras o en el IESS 	Jefe de RRHH/ Asistente de Gerencia	Comprobante s de pago
ANEXOS TRANSACCIONALES			
Elaboración de anexos transaccionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y Revisión de Anexos en los Informes del programa de contabilidad 2. Importar los anexos al programa del SRI Dimm 3. Envío por medio magnético al SRI 	Contador	Anexos transaccional es
PAGO DE ANTICIPOS Y NOMINA			
Pagos a empleados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de la nómina por empresa presentado por Recursos Humanos 2. Cuadrar la nómina a fin de tener la certeza de que todos los ingresos y egresos estén con su debido respaldo. 3. Realizar el comprobante de egreso y cheque para el pago de algunos descuentos que se los realiza a los señores vigilantes. 4. Para el pago de anticipos se determina dos días de cada mes, para la recepción de 	Jefe de RRHH Asistente de Gerencia	Comprobante s de pago.

LOGO	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO FINANCIERO		CODIGO: PC-FN-01	
	FECHA DE EMISIÓN:	FECHA DE REVISIÓN	Rev. 00	Página

1. LISTADO DE DOCUMENTOS.					
DOCUMENTO		CODIGO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	USUARIO DEL DOCUMENTO	
PROCEDIMIENTOS					
N/A					
FORMULARIOS O REGISTROS					
Comprobante de egreso		R-FN-01	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Comprobante de retención		R-FN-02	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Facturas		R-FN-03	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Comprobante de ingreso		R-FN-05	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Liquidación de Compras o Servicios		R-FN-07	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Pago a Proveedores		R-FN-06	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Reporte Caja Chica		R-FN-08	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Rol de Pagos		R-FN-09	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
DOCUMENTACIÓN EXTERNA					
Código del Trabajo		DE-01	Recursos Humanos	Personal de Contab. y RR.HH.	
Ley de Régimen Tributario		DE-02	Contabilidad	Personal de Contabilidad	
Guía Telefónica.		DE-03	Recepción	Todo el Personal	
2. GESTIÓN DEL PROCESO					
RESPONSABLE	META	INDICADOR	FRECUENCIA	REGISTRO	ULTIMA MEDICIÓN
Contador		Activos líquidos / Pasivos líquidos.	Trimestral	Informes	
Contador		Ingresos / Gastos	Anual	Informes	
3. INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO					
FECHA DEL CAMBIO		TIPO DE CAMBIO			
n/a		n/a			

LOGO	COMPROBANTE DE EGRESO	R-FN-01
		REV.00

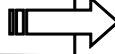
R.U.C

FECHA:

NOMBRE:

CANTIDAD US.\$:

CHEQUE:

CONCEPTO	CODIG	DEBE	HABER
TOTAL			
PREPARAD	AUTORIZA	REVISADO POR	VTO. CONTADOR
RECIBI			
NOMBRE /C.I.		FIRMA Y SELLO	
.....			

LOGO	COMPROBANTE DE RETENCION	R-FN-02			
		REV.00			
		R.U.C. Aut. S.R.I.			
Sr (es): _____		Fecha de	DIA	MES	AÑO
C I/R.U.C. _____		002-001N°			
Dirección: _____		Teléfono: _____			
Tipo de Comprobante de Venta: _____		No de Comprobante de Venta: _____			
Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la retención	Impuesto	Código del Impuesto	% de Retención	VALOR RETENIDO
TOTAL					
_____ FIRMA AGENTE DE RETENCION			_____ FIRMA Y SELLO DEL CONTRIBUYENTE		

LOGO	FACTURA	R-FN-03
		REV.00

NOMBRE O RAZON SOCIAL:		FECHA:	
DIRECCION:		TELF:	
RUC:			

ITEMS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION	P.UNITARIO	PRECIO TOTAL
				SUBTOTAL	\$ -
				DESCUENTO	0
				SUBTOTAL	\$ -
				12% IVA	\$ -
				TOTAL USD	\$ -
_____ Entregue Conforme				_____ Recibi Conforme	

LOGO	COMPROBANTE DE INGRESO	R-FN-05
		REV.00

FECHA:

DÍA	MES	A

Señor (es)	
Dirección:	
Telefono:	R.U.C.:

Factura Nº	Valor	Efectiv	<i>CHEQUE</i>		
			<i>BANCO</i>	<i>NUMERO</i>	<i>VALOR</i>
TOTALES:					
Observaciones:					
.....					
FIRMA AUTORIZADA			CONTABILIZADO		

LOGO	PAGO DE PROVEEDORES	R-FN-06
		REV.00

Nº	Proveedor	F.EMISION DE FACTURA	No. Factura	DESCRIPCION DEL SERVICIO													Total	Retenc.	V. Pagar
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
TOTALES																	#	#	-

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

LOGO	ROL DE PAGOS	R-FN-09
		REV.00

MES

NOMBRE:

C.I.:

CARGO:

INGRESOS	
SUELDOS	
H.EXTRA	0,00
BONO	0,00
SUBSIDIOS	0,00
TOTAL INGRESO	0,00

DESCUENTOS	
9,35% IESS	
ANTICIPOS	0,00
PRETAMOS	0,00
OTROS	0,00
TOTAL DESCUENTOS	0,00

NETO A RECIBIR	0,00
-----------------------	------

RECIBI CONFORME:

3.1.3 Procedimientos

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR Y CONTROLAR LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

I. Propósito

Definir la estructura del Sistema de Gestión Calidad de la Empresa y el conjunto de requerimientos asociados a este.

II. Alcance

Este procedimiento es de aplicación para el desarrollo y el mantenimiento del Sistema de Gestión Calidad de la Empresa. La estructura del Sistema que aquí se define es además de aplicación en todo el ámbito de la organización.

III. Estructura del sistema.

La estructura del Sistema de Calidad se basa en el orden jerárquico que se muestra a continuación:

- Manual de Calidad
- Planes de Calidad
- Procedimientos por procesos
- Instrucciones de Trabajo
- Formularios /Registros

1. Los **Planes de Calidad** nos permiten tener una visión más clara de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, abarcando los procedimientos, instructivos y formatos en un solo documento.

2. Los **procedimientos e instrucciones** serán los documentos utilizados para describir actividades específicas con el detalle que cada actividad requiera para asegurar, en todos los casos, una única y adecuada interpretación de la forma en que debe desarrollarse cada actividad.

PC-GC-01 Sigla que indica el tipo de proceso de referencia

Indica el número correlativo de los procesos.

Letra que identifica un plan

Sigla que indica el tipo de proceso de referencia

P-GC-01 Indica el número correlativo de los procesos.

Letra que identifica un procedimiento

Indica la secuencia correlativa de los instructivos de trabajo

IT-GC-08 Indica el proceso de referencia.

Letra que identifica los Instructivos de trabajo.

Indica la secuencia correlativa de los formularios y registros confeccionados.

R-GC-08 Indica el proceso de referencia.

Letra que identifica un registro.

M = Manual

L = Lista

3. Para que los documentos del Sistema de Calidad tengan validez, deberán estar debidamente revisados, aprobados y emitidos. Esta instancia es la que a los planes y/o procedimientos les da lugar a la denominación de planes y/o procedimientos documentados.

LISTADO DE NOMENCLACIONES PARA DOCUMENTACIÓN	
Sigla	Proceso
GC	Gestión de la Calidad
MC	Mejora Continua
RH	Recursos Humanos
CO	Comercialización
OP	Operaciones
LG	Logística
FN	Financiero
DS	Diseño

IV. CONFECCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Planes y procedimientos

- El Representante de Calidad será responsable de la elaboración del Manual de Gestión de la Calidad.
- Cada hoja de una sección deberá contener la siguiente información:

- Número de página del total de páginas.
- Fecha de emisión o revisión.
- Número de revisión.
- Indicación de quién lo revisó.
- Indicación de quien lo aprobó.

2. Administración del manual

2.1 Aprobación

- El Manual de Gestión de la Calidad deberá contar con el respaldo y la aprobación de la máxima autoridad de la Empresa.
- Se requerirá, por lo menos, un ejemplar original firmado, denominado ejemplar maestro, el cual será destinado al Representante de Calidad
- Se difundirá mediante copia controlada la documentación para cada área.
- Será requisito que cada hoja del manual este revisada por personal autorizado del área de Gestión de la Calidad.

2.2 Emisión

- El Manual de Gestión de la Calidad deberá emitirse con el formulario **M-GC-01 Aviso de emisión y revisión de la documentación del Sistema de Gestión de la calidad**. En el mismo deberá consignarse la nómina de receptores del Manual de Calidad. En el mismo formulario cada receptor dará acuse de recibo de cada revisión del manual.
- Los formularios de emisión deberán archivararse por un período mínimo de un año
- El acuse de recibo deberá contener a todos los sectores de la empresa y la cantidad de copias asignadas a cada uno.
- Tanto la emisión original como cada revisión deberán ser aprobadas por el Responsable de Calidad y aprobadas por el Gerente General.

- Todos los formularios de emisión del Manual de Gestión de la Calidad deberán ser firmados por algún responsable del sector y retornados al departamento de Gestión de la Calidad en un plazo de cinco días hábiles como máximo.

2.3 Revisión

Cualquier modificación de los textos del Manual de Gestión de Calidad que afectan su contenido dará lugar a la correspondiente revisión.

- Las revisiones serán efectuadas por el mismo sector de la empresa, o cargo que realizó el texto original o en los casos de la desaparición de los mencionados sectores y/o cargos, por aquellos equivalentes asignados por el Responsable de Gestión de la Calidad.
- La modificación de cualquier página, de cualquier sección del Manual de Gestión de Calidad dará lugar al cambio del número de revisión del Manual, el cual se mostrará en la hoja de portada del mismo.

2.4 Distribución

- Gestión de la Calidad será responsable por la Distribución del Manual.
- La distribución del Manual de Gestión de la Calidad se realizará a todas las áreas de la empresa que estén involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad (en forma magnética).

V. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

5.1 Procedimiento

- El Responsable de Calidad conducirá al menos una reunión anual, la cual estará destinada a revisar el Sistema de Calidad vigente. A esta reunión asistirán la Gerencia General, el Responsable de Gestión de la Calidad y los máximos responsables de los sectores de todas las áreas.
- La finalidad de esta reunión de revisión es la de evaluar la efectividad de distintos aspectos del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de recomendar los cambios que pudieran mejorar la efectividad del mismo.
- Las conclusiones resultantes deben ser debidamente documentadas incluyéndose tanto los aspectos que se consideran mejorables como las acciones correctivas derivadas de los problemas encontrados.
- Gestión de la Calidad es responsable por mantener los registros de cada revisión del Sistema de Gestión de Calidad y por monitorear el mismo, a fin de asegurar que los cambios recomendados han sido implementados.

Los registros de esta actividad deben archivar por un período de 1 año.

VI. APROBACIÓN, EMISIÓN, REVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO.

Procedimiento

- La responsabilidad por la aprobación de los planes y/o procedimientos e instrucciones de trabajo de cada proceso, es obligación del responsable máximo del área a la cual pertenece que posee más responsabilidades en el proceso.
- Gestión de la calidad será responsable por la verificación de la adecuación de los planes y /o procedimientos e instrucciones de trabajo a las normativas vigentes,

así como de la emisión y distribución de los planes y /o procedimientos e instrucciones de trabajo en todas las áreas.

- Los documentos obsoletos deben ser inmediatamente removidos del área de uso. La responsabilidad por la remoción de estos documentos es del área de Gestión de Calidad.
- La emisión de un plan, procedimiento y/o instrucción de trabajo nuevo o revisado se realizará con el formulario de aviso de emisión (**R-GC-01**). El original firmado será devuelto al área de Gestión de Calidad, la cual será la responsable de mantener un archivo de los mismos.
- La metodología a seguir por todos los departamentos para la emisión de un plan y /o procedimiento e instrucciones de trabajo es la siguiente:

Se reunirán todos los involucrados en cada uno de los diferentes procesos (si esto fuese aplicable) y se acordará el contenido de los mismos, realizándose posteriormente su aprobación, luego se lo enviará a Gestión de la Calidad, quien verificará la adecuación del mismo a las normativas y políticas de la empresa, y en caso de reunir todos los requisitos, será aprobado, y firmado por los responsables. Se confeccionarán la cantidad de copias necesarias para la distribución a las áreas alcanzadas por el mismo, y se realizará la distribución con el formulario **R-GC-01** recibo de documentación emitida que deberá ser archivado por el sector que corresponda.

VII. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

1. Procedimiento

- Todos los registros correspondientes a las actividades que afectan a la calidad serán distribuidos y retenidos por un periodo no menor a un (1) año.
- Cuando existan requerimientos contractuales que determinen exigencias de retención de registros, el responsable de la venta deberá notificar por escrito al

área de Gestión de Calidad, informando el tipo de registro afectado y período de mantenimiento establecido en el contrato.

- Cualquier cambio que se produzca sobre los aspectos relativos a la retención y distribución de los registros, deberá ser comunicado de inmediato al área de Gestión de Calidad.
- La numeración se realizará por medio de la letra **R**, a continuación se colocarán las iniciales del proceso (ej.: GC Gestión de Calidad), y por último el número correlativo del registro. Además será colocado el número de revisión correspondiente (ej.: **Rev.:00**).

Ejemplo: **R-GC-01 Rev-02**

- No podrán utilizarse formularios que, no tengan número de identificación y número de revisión.
- Todas las áreas de la Empresa afectadas al Sistema de Gestión de Calidad son responsables por cumplir los lineamientos del presente procedimiento y por solicitar a Gestión de la Calidad los números de registros, cada vez que se requiera dar de alta uno nuevo o se realice alguna modificación a uno existente
- Todos las áreas son responsable por Revisar los archivos de los formularios utilizados y verificar que:
 - Se encuentran cubiertos por instrucciones, planes o procedimientos, cuando así corresponda.
 - Se encuentran debidamente conformados (como se indique en los documentos antes mencionados).
 - No posean casilleros en blanco. Cuando un casillero no sea utilizado deberá ser cruzado.
 - Tengan número y revisión aplicable (si se trata de formularios).
 - El nivel de firmas sea el correcto y que no falten firmas en la revisión y aprobación si esto correspondiera.
 - No falten sellos cuando estos sean requeridos, y que la información solicitada en los mismos se encuentre cumplimentada.

Los registros numerados se encuentren ordenados en forma secuencial (siempre que sea aplicable).

- Todos los registros asociados a cada actividad se encuentren disponibles y ordenados para tener un rápido acceso cuando los mismos sean requeridos.
- No haya tachaduras, borraduras, o sobre escrituras sin formas que los salven.

VIII. documentos relacionados

R-GC-01 Aviso de emisión y revisión de la documentación del sistema de gestión de la calidad.**PC-GC-01** Plan de Gestión de Calidad.

PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

I. Propósito

Definir un método que permita confeccionar procedimientos e instrucciones de trabajo con formatos estándar de forma que se asegure un completo tratamiento de todos los temas y una fácil interpretación de los mismos.

ii. Alcance

El presente es aplicable a cualquier procedimiento o instrucción de trabajo originado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.

iii. Procedimiento

1. Rótulo.

- 1.1. Todos los procedimientos o instrucciones de trabajo deberán confeccionarse con este formato.

1.2. Ítems del encabezamiento:

1.2.1. Número del Procedimiento o instrucción de trabajo.

El número del procedimiento o instrucción de trabajo se compone de 5 caracteres separados el primero y los dos últimos por un guión. El primer carácter será una letra que indicará el tipo de procedimiento o instrucción de trabajo (ej.: P, I), dependiendo de que sea Procedimientos o Instrucción de Trabajo. A continuación se colocarán los caracteres que definirán el origen del procedimiento o instrucción, por ejemplo: las siglas **GC**, que definirán que se trata de un procedimiento o instrucción referida a **GESTION DE CALIDAD**. Seguidamente se colocarán dos caracteres numéricos que harán referencia al número de orden del mencionado documento y serán secuenciales.

Ejemplo: en el presente procedimiento, los caracteres “**GC**” significan que se trata de una instrucción de trabajo correspondiente a un proceso del **sistema de gestión de calidad**

Gestión de la Calidad, asignará los números y llevará el control de los procedimientos e instrucciones para la organización.

1.2.2. Título.

Descripción del procedimiento o instructivo.

El título del procedimiento o instructivo deberá ser breve y claro, y describirá la actividad que regula.

1.2.3. Número de hoja.

Indicará el número de hoja de la cantidad total de hojas. Ej.: 3 de 5.

1.2.4. Fecha de emisión.

Se colocará la fecha de emisión de la versión "00" del documento.

1.2.5. Revisión.

Se colocará la versión del documento. La versión original será "00", cualquier cambio posterior cambiará la versión "01" y así sucesivamente.

1.2.6. Revisó.

Este casillero está destinado al nombre y firma del responsable de revisar el procedimiento.

1.2.7. Aprobó.

Este casillero está destinado al nombre y firma del responsable de la aprobación del procedimiento.

1.2.8. Fecha de revisión.

Indicará la fecha en la que se realizó la última revisión del documento.

2. Partes del documento.

Las distintas partes que componen el procedimiento son: **PROPÓSITO, ALCANCE, PROCEDIMIENTO o INSTRUCCIÓN, y REFERENCIAS o DOCUMENTOS RELACIONADOS** (según corresponda). Podrán agregarse otros puntos como por ejemplo: **DEFINICIONES**, si fuera aplicable.

2.1. “propósito”

Se establece aquí el objetivo del procedimiento o instructivo, que es lo que intenta controlar, establecer o regular.

Ej.: Establecer los criterios a seguir para realizar auditorías internas del Sistema de la Calidad que permitan verificar el cumplimiento de todos los requerimientos de éste.

2.2. “alcance”.

En este punto se definirá a qué actividades se aplica el procedimiento o instructivo.

Ej.: Este procedimiento es aplicable a todos los sectores de la Empresa afectados el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.3. “definiciones”.

Definir los términos que no resultan fáciles de entender o que pueden ser interpretados de otra forma. (Cuando corresponda).

2.4. “Procedimiento o instrucción”.

En este ítem se desarrolla el procedimiento o instructivo en cuestión, describiendo lo más claramente posible, la secuencia de los pasos que deben realizar para cumplir el propósito del mismo.

Es importante en este punto no suponer que quien lea el procedimiento o instructivo dará por sobre entendido los conceptos que no hayan sido expresados, ya que ello puede dar lugar a ambigüedades y malas interpretaciones.

2.5. “documentos relacionados”.

Se indican otros documentos o referencias a actividades relacionadas.

IV. documentos relacionados

PC-GC-01 Plan de Calidad de Gestión de Calidad.

PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE VIGILANTES

I. Propósito.

El propósito del siguiente procedimiento es el de tener documentado el tipo de capacitación que debe recibir el personal de vigilantes

II. Alcance

Este procedimiento será aplicable para el proceso de capacitación del personal de vigilantes

III. Responsabilidades

El Jefe de Personal y Operaciones será responsable por vigilar el cumplimiento de este Procedimiento.

IV. Procedimiento

Capacitación

- De obtener el aval del médico y con el visto bueno del departamento de recursos humanos, el aspirante será enlistado y pasará a disposición del departamento de operaciones y entrenado y capacitado por este y por los supervisores de acuerdo al puesto donde se lo vaya a colocar. Como prioritario en la parte inicial de la capacitación se le hará conocer al nuevo empleado la Política de Calidad de VISEGPRO CIA. LTDA. , su Visión, Misión, Principios, objetivos y sobre todo, las normas del sistemas de gestión y control de seguridad, con la finalidad de que el futuro vigilante conozca la trascendencia de su labor a desempeñar y su obligación en cumplir ciertos procesos que ayudarán a fortalecer nuestro rol, en aras a establecer una relación de confianza con las Organizaciones a las que prestamos nuestros servicios.
- Se le hará conocer los riesgos que implican el ser vigilante y la gravedad de no cumplir con todas las normas y procedimientos de seguridad, particularmente se debe inducir, a que aprenda a detectar toda situación crítica o riesgosa o que actúe de acuerdo a tal o cual circunstancia y reporte inmediatamente todas estas novedades producidas por agentes endógenos y exógenos, a fin de evitar que los riesgos se consuman y generen hechos que produzcan daños y perjuicios, inducir en la prevención y disuasión, para que los hechos conducentes a los delitos relativos a la propiedad, a las personas y en especial el terrorismo, espionaje, piratería y narcotráfico, que son los más perjudiciales no se lleven a efecto en las organizaciones que están bajo nuestra protección.

- Inducir al personal y hacerle conocer la prevención de riesgos naturales, tales como terremotos, desborde de acueductos, inundaciones deslaves erupciones, etc.
- Inducir al personal en el conocimiento y prevención de riesgos provocados, como incendios, huelgas, paros, asociaciones ilícitas, movilizaciones, etc.
- También se hará una inducción adecuada al personal, a fin de que conozca la Responsabilidad Civil que le puede acarrear al no saber tomar una decisión u acción determinada y establecida, que podría ser responsable no solo por acción sino por omisión.
- Realización en forma periódica de actividades de sensibilización y capacitación sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- Conforme a lo establecido en VISEGPRO, su personal recibirá capacitación estratégica cada mes, y por situaciones estratégicas de horario se hará las coordinaciones respectivas a fin de que el personal que labora en el día por lo menos una vez por mes, reciba dicha capacitación.
- La sensibilización y capacitación se organizará con la debida antelación, fijando el instructor o facilitador, el tema a tratar, el tiempo a ocupar y el número de participantes y esta se llevará a cabo en las siguientes áreas fundamentales.
- Instrucción formal tipo militar, incluyendo el conocimiento de las armas, las normas de su uso y manejo.
- Fomento de las relaciones humanas
- Atención al cliente
- Normas ISO 9001:2008

- Administración de riesgos
- Manejo de emergencias
- Detección y Reporte de actividades sospechosas.
- Manejo de Información
- Motivación y Productividad
- Concientización sobre consumo de alcohol y drogas
- Riesgos y consecuencias de inmiscuirse en el consumo de drogas y alcohol.

También organizará talleres y charlas referentes a este tema a través de expertos en los temas de prevención, tratamiento y recuperación.

- Estas capacitaciones se harán en las instalaciones de VISEGPRO, para lo cual VISEGPRO cuenta con espacio suficiente, contará también con su sala de capacitación debidamente equipada con los medios necesarios para que se lleve a cabo en forma efectiva; de la comodidad brindada, depende la percepción y los resultados de la inducción.

Estas capacitaciones se harán con personal propio y contratado.

- Además estas capacitaciones se reforzarán con las visitas continuas en cada uno de los puestos de vigilancia y con las capacitaciones en el sitio, que harán los supervisores y jefe operativo, para lo cual se hará una distribución de los distintos puestos de vigilancia, entre los diversos supervisores existentes, hecho este que será constatado, auditado y calificado por Ejecutivos de VISEGPRO.
- De todo este tipo de capacitaciones se dejarán registros por escrito, en el que constará: Lugar y fecha, el nombre del facilitador con su firma y sello, el tema tratado, tiempo de duración, material empleado y nómina y firma de los participantes. Pudiendo además grabar dichas capacitaciones.

REQUISITOS DE ADMISIÓN PARA VIGILANTES DE SEGURIDAD

V. Propósito.

El propósito de este procedimiento es el de tener documentado los requisitos que debe presentar el aspirante a Vigilante de Seguridad.

VI. Alcance

Este procedimiento será aplicable para el proceso de selección de vigilantes

VII. Responsabilidades

El Jefe de Personal y Operaciones será responsable por vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

Los aspirantes serán los responsables por cumplir con este procedimiento.

VIII. Procedimiento

De acuerdo a la Ley de Seguridad Privada, en vigencia, todo aspirante deberá presentar la siguiente documentación, la misma que deberá ser entregada en el departamento de Recursos Humanos el día de la entrevista o a más tardar en los primeros treinta días de servicio.

- Ser Ecuatoriano
- Ser mayor de edad
- Pasar todas las pruebas de selección de personal consistentes en:
 - Entrevista preliminar
 - Presentación de documentos que acrediten experiencia, Instrucción e idoneidad que comprenden:
 - Hoja de vida
 - Record Policial actualizado y copia

- Cédula de Identidad original y copia
- Libreta Militar original y copia
- Papeleta de votación original y copia
- Dos fotografías tamaño carnet de frente
- Certificados de Honorabilidad
- Certificados de Trabajo
- Dirección y croquis de ubicación del domicilio

PROCEDIMIENTO CARNETIZACIÓN

I. Objetivo

Establecer normas para la Carnetización de todo el personal que colabora con la empresa.

II. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la organización, y es responsabilidad del Jefe de Personal velar porque se cumpla.

III. Descripción del procedimiento

- Gerente General aprueba la nueva identificación.
- La Carnetización también se lo lleva a cabo cuando existen nuevos contratos y por ende nuevos Guardias que deberán poseer la identificación.
- Con la lista de Guardias activos el Jefe de Personal y Operaciones revisa si existen las fotografías de estos en la base que se maneja en el área, en caso de no existir se comunicará al Supervisor para que este solicite al Guardia una fotografía tamaño carné con nombres completos y el contrato en que se encuentra, o el Guardia deberá acercarse a la empresa para tomarles la fotografía.

- Si constan en la base de datos las fotografías se procede a imprimir las identificaciones respectivas, se arma en paquetes y se realiza la entrega.
- El Jefe de Personal y Operaciones deberá recopilar las identificaciones antiguas.
- Cuando el Guardia a perdido su identificación deberá presentar una denuncia en la Comisaría y presentar una copia al Jefe de Personal para que se proceda a realizar una nueva identificación.
- Cuando el Guardia es contratado se deberá presentar en la oficina con el uniforme para tomar la fotografía y los datos personales y el contrato al cual fue asignado.
- La credencial del nuevo Guardia será entregado al Jefe de Personal y Operaciones, para que a su vez entregue al guardia.
- Para el caso del personal Administrativo deberá acercarse para el canje de las nuevas identificaciones, siguiendo las actividades ya descritas.

IV. documentos relacionados.

- | | |
|------------------------|-----|
| ▪ Base de fotografías. | N/A |
| ▪ Identificaciones | N/A |

PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES

PROCEDIMIENTO DE CONSIGNAS GENERALES PARA SUPERVISORES

I. Propósito

Establecer las consignas generales para los Supervisores de la empresa.

II. Alcance

Este procedimiento será aplicable a los Supervisores.

III. Responsabilidad y autoridad

- El Jefe de Operaciones será el responsable por el control del cumplimiento de este procedimiento.
- Los supervisores serán los responsables del cumplimiento de este procedimiento.

IV. Procedimiento

4.1. Consignas específicas

4.1.1. Personales

- Ser leal y fiel a la Empresa a la cual pertenece.
- Mantener una impecable presentación desde el momento que llega a presentarse al servicio, con la finalidad de que sea un ejemplo y espejo para los señores guardias.
- Cumplir y hacer cumplir todas las Normas, Leyes y Reglamentos de la Compañía.
- Llegar puntual a su trabajo, de ser posible unos quince minutos antes, con la finalidad de que se empape de las novedades existentes a través de sus compañeros.
- Llegar a desempeñar sus labores, en perfectas condiciones, lúcido sin efectos de alcohol, ni droga, con la finalidad de que física y anímicamente este presto a desempeñar con la mayor eficiencia su servicio.
- Capacitarse continuamente, tanto en procedimientos de seguridad y administración de personal y en fin en todo lo concerniente para la superación y mejoramiento de su trabajo, para lo cual está en la obligación de asistir a los cursos o conferencias que ofrezca la empresa y también está en el derecho de exigir se le colabore o auspicie los cursos que pretenda hacer que tenga relación con nuestro trabajo.

4.1.2. En cuanto al personal de guardias

- Instruir al Personal de Guardias, coordinando con el Jefe de Operaciones y Jefe de Personal, sobre la temática a tratar.
- Hacer un seguimiento minucioso del personal de guardias desde el momento que se presenta a su puesto de servicio, revisando su presentación, implementos de trabajo, haciéndole conocer su puesto de servicio, horario de trabajo, lugar a ocupar en la empresa, debiendo además constatar su labor con visitas periódicas al puesto de servicio. Cuando el guardia sea nuevo en un puesto de servicio, indicarle con prolijidad las partes más vulnerables, si es en el día indicarle las normas más básicas de esa Empresa y sobre todo presentarle ante el Administrador o Jefe de la empresa.
- Exigir a los guardias compañerismo, buena presentación, puntualidad y respeto a sus Superiores.
- Conocer el nombre y apellido del guardia que trabaja en cada empresa, teniendo la certeza de quien trabaja en determinado puesto.
- Registrar en forma precisa las faltas al trabajo de los guardias, con la determinación del horario.
- Registrar en forma precisa las horas extras del personal día y noche.
- Estar presente en la formación en los horarios establecidos mañana, medio día y tarde, implantando disciplina y respeto a los guardias, con una gran presencia y disciplina militar.
- Realizar partes informativos y elevarlos al Jefe de turno de la semana respectiva, respecto a las novedades que tengan los guardias sea en su puesto de servicio, sea por su mal trabajo, por faltas o por indisciplina.
- Designar en los puestos de servicio al personal que se considere más idóneo y que esté más capacitado sobre todo conozca tal o cual Empresa, en caso de faltar un guardia reemplazarlo con la persona más acertada.
- Informar al Jefe de Personal sobre los guardias que incurren en faltas disciplinarias, faltas al trabajo y los que han abandonado definitivamente el trabajo.

- Ayudar al guardia a resolver sus problemas en el puesto de servicio, asistir de inmediato ante cualquier llamada o novedad reportada.
- Asistir al guardia con los implementos necesarios cuando se quede realizando un turno adicional, (chompa, linterna y alimentación).

4.1.2. En cuanto al cliente

- Conocer en forma minuciosa las instalaciones de cada Empresa; Interiormente los puntos estratégicos, vulnerables y críticos y exteriormente las seguridades perimetrales y las deficiencias con que cuenta. Es decir se hará un estudio de seguridad y se levantará un informe. Conocer con exactitud todas las Empresas en donde prestamos nuestros servicios, número de puestos de servicio, horarios y número de guardias a ocupar.
- Conocer al Administrador o Jefe de cada Empresa donde prestamos servicios, con la finalidad de acercarnos a él para resolver cualquier problema, tener registrado los teléfonos de todas las Empresas y de la persona de contacto a quien se debe llamar en caso de existir alguna novedad fuera del horario normal de labores.
- Programar requisas frecuentes en las distintas Empresas, en coordinación con el Sr. Jefe de Operaciones.
- Determinar los puestos prioritarios, sobre todo aquellos donde hay que dar una atención primordial y donde no puede dejar de cumplirse algunas disposiciones.
- Asistir en la forma más oportuna cuando hay un llamado de alguna Empresa, cuando se presente alguna novedad si es solucionable asistir personalmente, caso contrario hacerlo junto con el Señor Jefe Operativo o con un ejecutivo de la Empresa..
- Hacer visitas periódicas o reconocimientos de las instalaciones de las Empresas, de ser necesario junto con el Jefe Operativo, y emitir los informes de esos estudios de seguridad al Sr. Gerente, a fin de que remita al cliente. De cada cliente se hará un archivo de los estudios de seguridad, con la finalidad de ir midiendo y exigiendo la implementación de las medidas de seguridad sugeridas.

- Visitar a los Administradores con la finalidad de empaparse sobre el servicio que estamos prestando, sobre las peticiones o reclamos que haya y transmitir en forma inmediata al Jefe de Operaciones, a fin de que se tomen los correctivos del caso.
- Conocer los Reglamentos y Normas de seguridad impartidas en cada Empresa a la que prestamos nuestros servicios.
- Registrar los servicios adicionales que se presta en cada Empresa, con la finalidad de ayudar para la facturación.

4.1.3. En cuanto a la empresa Visegpro cía. Ltda.

- Ser fiel, leal y cumplidor de todas las disposiciones emanadas con la finalidad de que sea el ejemplo de los guardias y el asesor idóneo de los administradores.
- Cuidar como suyos, los bienes de la Empresa que son parte de la herramienta de trabajo, (radios, armamentos, municiones, cuadernos, uniformes, instalaciones y sobre todo el estado y funcionamiento de las motos y vehículos).
- Registrar en forma minuciosa todo el movimiento de las actividades, novedades, salidas, ingresos de personal y visitas que lleguen a la Compañía, en el libro de novedades que existe, con la finalidad de que esto se convierta en un archivo y fuente de información.
- Transmitir todas las disposiciones, mensajes, consignas y novedades que se presenten, que deban cumplirse entre compañeros, entre Supervisores, con los guardias, con Jefe Operativo, Jefe de Recursos Humanos, Ejecutivos o distintos departamentos.

V. documentos relacionados.

- R-OP-01 Hoja de supervisión.

PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES LEGALES ARMAMENTO

I. Propósito

Tener un procedimiento que nos permita contar con los permisos legales con que debe funcionar la empresa para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

II. Alcance

El responsable de hacer cumplir este procedimiento será el área de Operaciones.

III. Procedimiento

A) Renovación de permisos individuales de portar armas

- Verificar nuevas normas, procedimientos y documentos que el departamento responsable debe cumplir de acuerdo a las leyes vigentes.
- Recibir por parte de rastrillo el registro de tenencia general de Armas R-OP-13 con el estado de los permisos individuales de portar armas ya que estos tienen validez por dos años por ende el proceso para su renovación es la siguiente:
- Verificar con anterioridad (60 o 90 días) la fecha de caducidad de dichos documentos.
- Revisar en los reportes periódicos que realizan el supervisor general que no exista novedades respecto a la pérdida o sustracción del documento y la ubicación exacta del arma.
- En caso de pérdida del permiso es necesario poner la denuncia.
- Recopilar los permisos originales para poder iniciar dicho trámite
- Con 30 días de antelación a la fecha de caducidad, se debe ingresar una carpeta con los siguientes documentos:

- De acuerdo a la Solicitud que se encuentre en vigencia de acuerdo a las leyes actuales, (Ministerio de Gobierno y Policía, Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Unidad Técnica de Control de Armas Policía Nacional).
 - Una vez que la carpeta este totalmente saneada, está listo para la impresión de los permisos individuales renovados.
 - Se debe sacar copias a color de los nuevos permisos para tener de respaldo.
 - Se debe sacar las respectivas IMPRONTAS, para tener un respaldo.
 - Enviar lista de nuevos permisos a Rastrillo. Ingreso de Armas R-OP-11.
- B) Compra e incremento de armas
- Una vez adjudicados los puestos de trabajo, Operaciones confirmará el Gerente General para la adquisición de nuevas armas.
 - Recibir el contrato de Compra de las Armas por parte de Compras.
 - Contactar al fabricante o comerciante de armas y pedir los documentos necesarios para verificar que esté autorizado legalmente por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
 - Copias del Permiso del Fabricante. (Actualizado).
 - Copia del Permiso del Comerciante. (Actualizado).
 - Solicitar las facturas originales.
 - Ingresar un carpeta con los siguiente documentos:
- De acuerdo a la Solicitud que se encuentre en vigencia de acuerdo a las leyes actuales.

- Una vez que la carpeta esté totalmente saneada, está listo para la impresión de los permisos individuales
- Se debe sacar copias a color de los nuevos permisos para tener de respaldo
- Una vez obtenidos los permisos individuales de las armas nuevas se procede al retiro de las mismas en coordinación con el Fabricante o Comerciante.
- Realizar el ingreso a Bodega.
- Se debe sacar las Improntas de las nuevas armas para tener como respaldo.
- Enviar lista de nuevos permisos a Rastrillo. Ingreso de Armas R-OP-11.

C) Renovación de la tenencia general de armas

La Tenencia General de Armas, tiene validez por cinco años, por ende es necesario renovar con 30 días de anticipación a la fecha de caducidad, para lo cual es necesario:

- Verificar con anterioridad (60 o 90 días) la fecha de caducidad
- Revisar en los reportes periódicos que realizan los supervisores que no exista novedades respecto a la pérdida o sustracción de las armas en las diferentes provincias donde se presta el servicio registro pares.
- En caso de robo de las armas es necesario poner la denuncia. en la Fiscalía
- En 48 horas el representante Legal debe acudir a reconocer firma y rubrica para poder legalizar las denuncias.
- Recopilar las copias de todos los permisos para poder iniciar dicho trámite
- Solicitar al Cuerpo de Bomberos se haga una inspección de las instalaciones a fin de obtener el permiso de funcionamiento.
- Coordinar con Bodega la adquisición o recarga de extintores si fuese el caso..
- Coordinar con el Inspector de los Bomberos designado para la realización de la inspección de las instalaciones.
- Una vez aprobada la inspección en 48 horas hay que cancelar el valor de la especie del permiso de Funcionamiento.
- Con 30 días de antelación a la fecha de caducidad de la Tenencia General, se debe ingresar una carpeta con los siguientes documentos:

- De acuerdo a la Solicitud que se encuentre en vigencia de acuerdo a las leyes actuales.
- Una vez que se haya completado con todos los requisitos, la carpeta pasa para el visto bueno y emisión de la credencial actualizada de la Tenencia General de Armas
- Se pasará una inspección física por parte del personal de Control de Armas del Comando Conjunto en las instalaciones de la compañía, donde se presentará toda la documentación necesaria, las armas de forma física, instalaciones del Rastrillo y Alarmas.
- El representante Legal de la empresa tiene que acercarse a firmar documentos y a fotografiarse para la credencial.
- Se debe sacar copias a color del documento y enviar a las diferentes provincias, para que tengan de respaldo ante las entidades de control militar y policial.(si se tiene sucursales en las provincias)
- Entregar el Documento Original a el Gerente General, para su respectivo archivo.

D) Obtención de certificados

- La empresa de manera frecuente está participando en diferentes licitaciones, a fin de obtener nuevos contratos de prestación de servicios, para lo cual el cliente solicita el mentado documento a fin de verificar si la empresa está legalmente autorizada para dicha actividad, documento que tiene validez por 30 días, por lo que es necesario renovar mensualmente, (si lo necesita), para lo cual es necesario:

Solicitar mediante oficio, la emisión del Certificado a las diferentes entidades de control como son:

- ✓ Policía Nacional (COSP), (UTCA)
- ✓ Dirección de Logística del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas

- Adjuntar copias de la invitación a licitar
- Indicar en qué provincias va licitar
- Cancelar el valor de emisión del certificado
- Una vez que el encargado (Inspector) revisa la carpeta, comunica que la empresa está al día en la documentación y procede a la elaboración del certificado
- En 48 horas pasa para la firma del Jefe Departamental y la respectiva emisión del documento.
- Antes de entregar el certificado original a Gerencia se procede a sacar copias del documento para tener de respaldo.

E) Presentar el reporte semestral a las entidades de control de armas

- En cumplimiento a la Ley de Seguridad, es necesario que las empresas de seguridad legalmente constituidas presenten semestralmente el reporte de novedades a las entidades de control, para lo cual es necesario adjuntar:
- Coordinar con el Departamento de Recursos Humanos, para completar la documentación que se requiere para dicho reporte, como es:
 - Listado del Personal Administrativo y Operativo.
 - Lugares en las cuales la empresa proporciona servicio
 - Novedades de altas y bajas del personal
 - Listado de Clientes, haciendo constar direcciones y teléfonos actualizadas
- Listado general de armas
- Novedades existentes en cuanto se refiere a pérdida o robo de armas
- Adjuntar documentos de empresa actualizados.

- Cualquier otro documento que sea necesario o incrementado por parte de las autoridades competentes.
- Presentar en una carpeta y en disco magnético con su receptivo oficio firmado por el representante legal de la empresa
- Los reportes serán enviados en el mes de **Julio** y en el mes de **Enero de cada año**.
- Estar en permanente contacto con los inspectores a fin de aclarar cualquier tipo de inquietud que tenga la empresa.
- El reporte semestral es uno de los requisitos indispensables que debe cumplir la empresa, ya que eso facilita la emisión de los Certificados para participar en las diferentes licitaciones.
- Tener un respaldo de dicho reporte a fin de presentar en cualquier momento en que las entidades de Control lo requieran.

F) Obtención del permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos

- Es uno de los requisitos indispensables para poder renovar la Tenencia General de Armas de la empresa, el mismo que tiene validez de 1 año, para lo cual es necesario adjuntar:
- Con anterioridad a dicho trámite, verificar la vigencia de las fechas de caducidad de los extintores
- Coordinar el respectivo mantenimiento o recarga de los extintores
- Coordinar con el departamento Técnico para la revisión de las instalaciones eléctricas que estén en buen estado
- Verificar que la empresa tenga señalización en casos de emergencia
- Adquirir el respectivo formulario en la Matriz del Cuerpo de Bomberos
- Llenar dicho formulario y graficar el croquis exacto de la ubicación de la empresa, señalando dirección y teléfono
- Ingresar por ventanilla dicha solicitud

- Coordinar con el inspector del Cuerpo de Bomberos, para que realice la inspección física de las instalaciones (de 3 a 8 días hábiles).
- Una vez que se haya pasado exitosamente la inspección, se espera el informe final del inspector encargado
- Para la emisión del Permiso de Funcionamiento, es necesario presentar una copia de la Patente Municipal actualizada.
- Sacar copias de respaldo y entregar al Asistente de Gerencia el documento original, para su archivo.

G) Obtener la autorización de sucursales

Debido a la expansión a nivel nacional es necesario obtener la autorización de sucursal por parte del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, para lo cual es necesario lo siguiente:

- Coordinar con el supervisor para la ubicación estratégica de la oficina
- Legalizar todos los documentos como:
 - Contrato de arrendamiento
 - Pago de Patente Municipal
 - Pago de impuestos en el SRI
 - Y demás documentos de Ley
- Instalar seguridades tanto internas como externas en la oficina
- Instalar en un lugar estratégico el rastrillo, el mismo que debe cumplir algunos estándares de Departamento de Logística del Comando Conjunto:
- Sus paredes tienen que ser metálicas o de hormigón armado
- Tiene que ser de 1.50 cm. en cuadro
- Debe tener varios compartimientos, tanto para armas, escopetas y municiones.
- Mediante oficio solicitar al Departamento de Logística del CC FF AA la apertura de la sucursal, para lo cual es necesario adjuntar:

- Copia a color de la Tenencia General de Armas
- Certificado de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos, de la provincia respectiva
- Registro del Funcionamiento del Municipio
- Nomina del personal: administrativo y operativo
- Listado de las armas que prestaran servicio en dicha provincia
- Copias del contrato de clientes o su respectiva certificación
- Cancelación de gastos administrativos

Una vez que el Gerente General, revise dicho requerimiento designará a las personas que sean necesarias para realizar la respectiva inspección.

- Coordinar y trasladar al personal de inspectores hasta la respectiva provincia y proceder con la inspección, los mismos que exigen:
 - Documentos legales de la empresa
 - Toma de fotografías de las instalaciones y rastrillo
 - Inspección física de las armas
- Coordinar con los inspectores para la elaboración de un informe favorable
- Dicho informe pasa para el visto bueno del jefe de Logística del CC FF AA, quien autoriza o rechaza la misma
- Autorización definitiva de la Apertura de Sucursal
- Se saca copias a color y se entrega en la empresa el documento original
- Se envía copias de la misma a la provincia respectiva
- Se pone a conocimiento de las demás entidades de control, mediante oficio la apertura de la nueva sucursal.

H) Verificación de asuntos legales de la empresa

- Concurrir de manera frecuente a los juzgados a verificar lo siguiente:
- Revisar en los archivos de los juzgados las causas legales que se estén tramitando en contra de la empresa

- Revisar la causas legales en contra de las principales autoridades de la empresa
- Comunicar inmediatamente de dichos procesos, para que el abogado de la empresa pueda resolverlos
- De igual manera es necesario acudir hasta la Fiscalía o Policía Judicial a fin de averiguar sobre algún asunto pendiente legal que tenga la empresa (robo de armas)
- Comunicar por escrito las diligencias que se llevan a cabo al Gerente General.

IV. documentos relacionados

Tenencia de Armas	R-OP-13
Ingreso de Armas	R-OP-11

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE RASTRILLO

IV. Propósito

El presente procedimiento tiene la finalidad de establecer las norma y actividades a realizarse para un efectivo manejo del Rastrillo y de esta manera proveer soluciones al departamento de Operaciones.

V. Alcance

Aplicación: Departamento de Operaciones

VI. Procedimiento salida del armamento

- Realizar la inspección conjuntamente con bodega de las armas nuevas que van a ingresar a rastrillo
- Registrar las armas que van a ingresar en el formulario R-OP-11.
- Actualizar el kardex de rastrillo R-OP-14 y la Tenencia General de Armas R-OP-13.

- Recibir orden de requerimiento por parte del Asistente de Gerencia para la instalación o reubicación de puestos.
- Entrega del armamento al Supervisor General.
- Llenar registro de salida de armamento R-OP-12.
- Actualizar el kardex de rastrillo. R-OP-14 y la Tenencia General de Armas R-OP-13.

Procedimiento entrada del armamento.

- Recibir por parte del supervisor el armamento ya sea por contrato terminado o por reubicación de puestos.
- Revisar el estado del armamento.
- De estar en malas condiciones el armamento se deberá colocar en un recipiente con el nombre de armas dañadas. y registrar en el formulario Reparación y mantenimiento de armas R-OP-21.
- Realizar el registro de entrada del armamento
- Actualizar el Kardex de Rastrillo R-OP-14.

V. documentos relacionados

Ingreso de Armas	R-OP-11
Salida del Armas	R-OP-12
Tenencia general de Armas	R-OP-13
Reparación y mantenimiento de Armas.	R-OP-21
Kardex de Rastrillo.	R-OP-14

PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTRIZ

VII. Propósito

El presente documento tiene como finalidad establecer las actividades a realizarse para un eficiente y eficaz programa de mantenimiento del parque Automotriz contribuyendo a brindar apoyo al Departamento de Operaciones.

VIII. Alcance

Aplicación: Departamento de Operaciones

IX. Procedimiento

- El personal encargado de la conducción de los vehículos o motocicletas antes de iniciar su jornada deberá realizar una inspección del vehículo o motocicleta a ser utilizada.
- Cuando se ha presentado alguna observación tanto en los vehículos como en las motocicletas se procederá a llenar el registro de Control Mantenimientos (R-OP-05).
- Reportar a los mecánicos por parte del supervisor en registro de Control Mantenimientos con las observaciones realizadas por los conductores.
- Evaluar por parte de los mecánicos los daños de los vehículos o motocicletas.
- Enviar lista de repuestos a ser utilizados al Supervisor.
- Supervisor se encarga realizar las preformas de los repuestos.
- Enviar las preformas a la Gerencia General para su aprobación.
- Cuando se tiene la aprobación se procede a pedir en caja chica el monto de la pro forma aprobada.
- Realizar la compra de los repuestos.
- Entregar los repuestos al mecánico encargado.
- Entregar a Caja chica la factura y la retención del repuesto comprado.

- Los mecánicos realizan el cambio de piezas y las pruebas para el buen funcionamiento de los vehículos o motocicletas.
- Registrar en el documento control mantenimiento el cambio de piezas y el trabajo realizado.
- Dejar en bodega las piezas cambiadas para el descargo.

VI. documentos relacionados

Registro mantenimiento de Vehículos y Motos

R-OP-05

PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN DEL PUESTO DE SEGURIDAD

V. Objetivo

Tiene como objetivo dar a conocer el procedimiento a seguir para realizar de manera efectiva y eficaz el proceso de Instalación del puesto de seguridad.

VI. Alcance

El personal Operativo (Supervisores) está en la obligación de conocer y aplicar el presente procedimiento.

VII. Descripción del procedimiento

- Gerente General recepta el requerimiento del cliente para instalaciones de nuevos puestos y comunica al Jefe de Operaciones.
- Jefe de Operaciones realiza las instalaciones de los puestos requeridos.
- Supervisor registra la apertura del puesto y la entrega de dotación detallándola por escrito en el libro de novedades (bitácora) y Acta de entrega-recepción del puesto.

- Toma contacto con el Cliente e indica que se está procediendo a realizar la instalación del puesto, presenta al Guardia de Seguridad, solo en el caso de que el Cliente requiera se entregará la hoja de vida del Guardia de Seguridad.
- Supervisor indica al Guardia de Seguridad las consignas específicas que deberá cumplir en su trabajo y entrega el Manual del Guardia de Seguridad.
- Supervisor procede a llenar el registro “Detalle de prestación del servicio”, así como constancia de entrega de la instalación del puesto, el mismo que debe ser firmado tanto por el Supervisor como por el Cliente.
- El Supervisor debe entregar el registro “Detalle de prestación de servicios” al Jefe de Operaciones para que proceda a elaborar el registro debido.
- Supervisor debe llenar el registro “Acta entrega-recepción del Puesto de Vigilancia”, de los equipos e implementos que son entregados al Guardia de Seguridad.
- Procede a llenar el registro “Detalle de Bienes específicos del cliente a ser custodiados por el Guardia de Seguridad, el mismo que debe ser firmado tanto por el Supervisor como por el Cliente
- Procede a llenar el registro Acta entrega-recepción del puesto.
- En el caso de tratarse de una instalación de puesto temporal se aplica el mismo procedimiento

VIII. documentos relacionados

Detalle de prestación del servicio	R-PS-02
Detalle de Bienes del cliente	R-OP-24
Acta entrega-recepción del puesto	R-OP-25

**PROCEDIMIENTO RETIRO DEL PUESTO, MODIFICACIÓN DEL HORARIO
Y PUESTO TEMPORAL**

IX. Objetivo

Establecer un procedimiento a seguir para realizar el proceso de Retiro del puesto, modificación del horario y en el caso requerirse puestos temporales de una forma eficiente y eficaz.

X. Alcance

El personal Operativo (Supervisores) está en la obligación de conocer y aplicar el presente procedimiento.

XI. Definiciones

n/a

XII. Descripción del procedimiento

- Gerente General acepta la variación del servicio por parte del Jefe de Operaciones o directamente del Cliente.
- Gerente General comunica al Jefe de Operaciones cumpla el requerimiento del cliente.

En el caso de tratarse de:

Modificación de horarios

- Jefe de Operaciones se dirige al puesto, dispone al Guardia de Seguridad de acuerdo a lo requerido.

- Jefe de Operaciones procede a llenar el registro “Detalle de prestación del Servicio”, como constancia de la modificación del horario del puesto, el mismo que debe ser firmado tanto por el Jefe de Operaciones como por el Cliente.
- El Jefe de Operaciones debe entregar el registro “Detalle de prestación del Servicio” a la Gerente General para que proceda a elaborar el registro debido.
- Gerente General archiva dicho documento.

Retiro del puesto

- En el caso de tratarse de terminación del contrato o retiro parcial de puesto, el Jefe de Operaciones se dirigirá al puesto, solicitará la dotación asignada, dejará constancia en el libro de novedades.
- Toma contacto con el Cliente e indica que se está procediendo con el retiro del o los puestos, procede a llenar el registro “Detalle de prestación del Servicio”, como constancia de lo solicitado, el mismo que debe ser firmado tanto por el Jefe de Operaciones como por el Cliente.
- El Jefe de Operaciones debe entregar el registro “Detalle de prestación del Servicio” al Gerente General para que proceda a elaborar el registro debido.
- Jefe de Operaciones debe llenar el registro “Acta entrega-recepción del Puesto de Vigilancia”, de los equipos e implementos que estaban ubicados en el puesto, mismos que deberán ser entregados a las áreas correspondientes.
- Procede a llenar el registro “Detalle de Bienes específicos a ser custodiados por el Guardia de Seguridad, el mismo que debe ser firmado tanto por el Jefe de Operaciones como por el Cliente.

Puesto temporal

Se aplica los punto 1, 2, y 3 “Retiro del puesto” del presente procedimiento”

XIII. documentos relacionados

Detalle de prestación del servicio	R-PS-02
Libro de novedades (Bitácora)	n/a
Acta entrega-recepción del Puesto de Vigilancia.	R-OP-25
Detalle de bienes del cliente	R-OP-24.

PROCEDIMIENTO NOVEDADES PARA NÓMINA

XIV. Objetivo

El siguiente procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades del manejo de nómina por parte del área Operativa, mediante un control mensual de las mismas con el fin de dar soporte al área de Nómina y Roles.

XV. Alcance

Jefe de Operaciones está en la obligación de conocer y aplicar el presente procedimiento.

XVI. Definiciones

n/A

XVII. Descripción del procedimiento

- Supervisor procede a elaborar un informe mensual de horas extras y faltos (R-OP-07) reportando los ingresos, salidas o cambios de puesto de trabajo, el mismo que debe ser entregado al Jefe de Personal el primer día de cada mes.
- Jefe de Personal elabora la Nómina y Roles (R-FN-09).

- Adicionalmente el Jefe de Operaciones elabora y entrega hasta el 30 de cada mes, la nómina actualizada, a la Jefe de Personal.
- Jefe de Personal procede a unificar las nóminas que están a responsabilidad de cada uno de los Jefes de Operaciones y valida con los informes entregados anteriormente.
- Si el responsable del Área de Contabilidad detecta alguna novedad solicita vía mail al Jefe de Personal para que sea solventado.

XVIII. documentos relacionados

- Reporte mensual horas extras faltos R-OP-07

PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

XIX. Objetivo

El siguiente procedimiento tiene como objetivo establecer los lineamientos para dar solución a quejas y reclamos de clientes en lo que se refiere a procesos que estén relacionados directamente con el Área de Operaciones, a fin de dar soluciones efectivas en el menor tiempo posible y obtener la satisfacción del cliente.

XX. Alcance

El Jefe de Operaciones es el responsable de dar cumplimiento al presente procedimiento, conjuntamente con el apoyo del Gerente.

XXI. Descripción del procedimiento

- La queja del cliente puede ser receptada por cualquier persona que conforma la compañía, sea vía e-mail, mediante carta, en forma verbal, telefónicamente o vía formato Control de Visitas que realizan los Supervisores R-OP-20, en cualquier

caso debe ser llenado el registro “Seguimiento de Quejas y reclamos de clientes” R-OP-17 y entregado a los responsables del Área de Operaciones para que lo tramiten.

- Para cada queja del cliente se completará la forma Solicitud de Acción
- El Jefe de Operaciones elaborará un informe ampliatorio de la novedad, si amerita.
- El informe respectivo es analizado por el Gerente General.
- Se procede a registrar el plan de acción establecido para solventar la queja o reclamo en el formato de “Seguimiento de Quejas - clientes” R-OP-17 y se da solución.
- El Jefe de Operaciones será el responsable de hacer firmar al cliente el formato “Seguimiento de quejas clientes” como aceptación del problema solucionado, en el caso de que amerite se adicionará a esté un informe u oficio.

XXII. documentos relacionados

Control de visitas a clientes R-OP-20

Seguimiento de quejas de clientes R-OP-17.

Solicitud de Acción R-MC-01

PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y CONTROL DE ARMAS

X. Propósito.

El presente procedimiento tiene la finalidad de conocer en forma clara y precisa la ubicación y control del armamento utilizado en los diferentes puestos de guardianía y de esta manera proporcionar un servicio de calidad a nuestros clientes.

XI. Alcance

Este procedimiento aplica al área de Operaciones

XII. Procedimiento

- Realizar la orden de requerimiento por parte del Jefe de Operaciones hacia la Gerencia General.
- Coordinar con el encargado de realizar los trámites legales para la obtención de los respectivos permisos de las nuevas armas.
- Entrega de Armamento nuevo por parte de Bodega hacia el departamento de Operaciones.
- Registrar el ingreso de armamento al Rastrillo R-OP-11.
- Ubicar las armas en Rastrillo cada arma deberá poseer su respectivo permiso proporcionado por el Comando Conjunto.
- La ubicación en el Rastrillo será de acuerdo al tipo y clase de armas como son pistolas, escopetas, revolver.
- El Jefe de Operaciones dará conocer el requerimiento de armamento para la instalación de un nuevo puesto o para la reubicación de un puesto existente, el cual consta fecha de instalación y Guardia de Seguridad responsable.
- Entregar el armamento al Jefe de Operaciones con su respectivo permiso Original y registrar en R-OP-12.
- Para el caso de Provincias se realiza la entrega a Bodega del armamento para que este realice el envío a la provincia que lo requirió.
- Registrar en el Kardex de Rastrillo R-OP-14 y Tenencia General del armamento R-OP-13
- El Registro Tenencia General del Armamento es un documento que permite controlar el estado del permiso, cantidad de armas y ubicación.
- Coordinar con el responsable del trámite Legal sobre el estado de los permisos ya sea para su renovación, estado de vigencia y número de permiso.
- Recibir por parte del Jefe de Operaciones mensualmente la ubicación y estado del armamento.
- Cuando se ha terminado un contrato el Jefe de Operaciones deberá entregar el armamento con su respectivo permiso original.

- De no entregar el permiso original el supervisor tiene la obligación de entregar el arma con la respectiva denuncia de pérdida de permiso.
- Para el caso de pérdida de armamento se recibirá el informe del Jefe de Operaciones con la respectiva denuncia.
- Realizar el mantenimiento y revisar el estado del armamento y registrarlo en R-OP-21.
- Comunicar a la Gerencia General para dar de baja el arma perdida.
- Ubicar las armas en el rastrillo con su respectivo permiso en el caso de estar el arma en mal estado se ubicara en el rastrillo para realizar el mantenimiento.
- Actualizar el Kardex de rastrillo y Tenencia General.

VII.documentos relacionados

Ingreso de Armas.	R-OP-11
Salida de Armas.	R-OP-12
Tenencia general de armas.	R-OP-13
Kardex de Rastrillo	R-OP-14
Reparación y Mantenimiento de armas	R-OP-21

3.1.5 Instructivos

Instructivos gestión de calidad

FORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

I. Propósito

Establecer las normas de funcionamiento del Comité de Calidad, como así también las funciones a desempeñar y las responsabilidades asociadas.

II. Alcance

Los lineamientos de este instructivo serán de aplicación a los máximos responsables de cada departamento.

III. Procedimiento

- Todas las actividades desarrolladas durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como aquellas relativas a su mantenimiento y/o que por su complejidad, envergadura o por otras razones requieran de una precisa coordinación, serán tratadas en el ámbito del Comité de Calidad.

Ejemplos de estas actividades son: las revisiones anuales del Sistema de Gestión de Calidad, el tratamiento de procedimientos ínter departamentales, el tratamiento de acciones correctivas y/o preventivas, la planificación de la calidad para el lanzamiento de nuevos productos y/o servicios, el estudio de los resultados de las aplicaciones estadísticas, la fijación anual de objetivos de calidad, etc.

2. Principios generales de funcionamiento

- El comité se reunirá regularmente, en días y horarios a convenir de acuerdo a necesidad.
- Será presidido por uno de sus integrantes (posición fija o rotativa).
- Las decisiones se toman por consenso.
- Todos sus miembros prestan fuerte apoyo, responsabilidad y compromiso con todo aquello que se encuentre relacionado con los conceptos de Mejora Continua de la Calidad y Productividad, por lo cual su convicción y prédica con el ejemplo actuarán como elementos de motivación y concientización que ayudarán al logro de los objetivos establecidos.
- Son además, responsables de la planificación, implementación y permanente mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Este Comité tiene asignada responsabilidad y autoridad para tomar decisiones relativas al Sistema de Gestión de la Calidad, siempre que las mismas no contravengan las políticas emanadas de la Gerencia General. Esta última brinda apoyo a la gestión desarrollada por el Comité evaluando en forma permanente las necesidades y recursos requeridos para el buen desarrollo de sus actividades.

3. Funciones Generales

Las principales funciones que este Comité tendrá como objetivo son las de realimentar en forma permanente a la Dirección de la Empresa por medio de actividades tendientes a:

- Identificar oportunidades de mejoras del negocio.
- Modificar los sistemas actuales de gestión que permitan mejorar la posición competitiva de la empresa.
- Examinar los sistemas y estilos de conducción, las prácticas operativas y las tecnologías para determinar si ellos apoyan o inhiben la integración y participación del personal.

- Recibir, analizar y compatibilizar las propuestas de los Grupos de Trabajo que hagan necesario decisiones de mayor nivel.
- Fiscalizar o controlar el impacto que pueden tener decisiones operativas o situaciones coyunturales que afecten a la organización en su conjunto, como por ejemplo en la calidad de las relaciones con el personal, asegurando el mantenimiento de un clima laboral armónico.

4. Funciones Específicas.

Muchas de las funciones específicas de este Comité son desarrolladas a medida que el Sistema de Gestión de Calidad va evolucionando. Las siguientes son consideradas como las de mayor relevancia:

- Detectar la necesidad de contar con Grupos de Trabajo, Grupos para Resolución de Problemas, u otras modalidades similares.
- Determinar áreas iniciales o piloto para el estudio, experimentación y análisis de resultados durante la implantación de nuevas metodologías o tecnologías, a fin de extender las implementaciones a otras áreas, previas correcciones y ajustes.
- Promover el liderazgo necesario para institucionalizar las propuestas dentro de cada línea y organización funcional, asegurando su continuidad.
- Reforzar el compromiso que debe asumir la Gerencia para cambiar hábitos y prácticas durante el tiempo que dure cada nueva transición, y hasta alcanzar el grado óptimo de funcionamiento que cada nueva etapa de transformación requiera.
- Determinar necesidades particulares de Educación, Capacitación y Entrenamiento por medio de recursos internos o externos.
- Identificar los canales informales de información existentes y generar mecanismos y vías legítimas de comunicación.
- Definir las áreas que requieren atención prioritaria para la incorporación de mejoras.

- Asegurar el efectivo cumplimiento de las actividades de concientización en todos los niveles de la organización.
- Analizar y corregir desvíos con respecto a la nueva filosofía operativa.
- Crear y mantener la continuidad de actividades integradoras.
- Reconsiderar y determinar las oportunidades para mejorar, reemplazar, eliminar o agregar acciones y actitudes humanas que inhiban la evolución constante del negocio en los siguientes aspectos:

Planificación, Organización, Estilo de Conducción, Prevención, Control, Delegación, Comunicaciones, Selección, Desarrollo de los Recursos Humanos y Productividad.

IV. documentos relacionados.

PC-GC-01 Plan de Gestión de Calidad.

Instructivo de operaciones

INSTRUCTIVO DE CONSIGNAS ESPECÍFICAS

01. Permanecer correctamente uniformado y bien presentado todo el tiempo.
02. Controlar la correcta utilización de los parqueaderos.
03. Mantener cerrada la puerta principal de acceso al conjunto.
04. Mantener siempre aseada y en orden la garita y sus alrededores.
05. Rondar permanentemente los parqueaderos de visitas.
06. Mantener siempre actualizado el libro de novedades.
07. Demostrar en todo momento respeto, amabilidad, cortesía y buen trato hacia todas las personas.
08. Mantener firmeza en sus decisiones.
09. Cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad del conjunto.
10. Adoptar una posición de autoridad frente a los visitantes.
11. Se autoriza la utilización del armamento única y exclusivamente en caso de agresión, intento de robo o ataque armado contra el guardia o residentes del conjunto.
12. No distraer la atención en actividades ajenas al servicio de guardia.
13. No abandonar el puesto de guardia por ningún motivo.
14. No alejarse del puesto de guardia a una distancia que le impida cumplir con su función.
15. En caso de retraso del relevo entrante, el guardia de turno no podrá abandonar el puesto hasta el momento en que sea relevado.
16. Mantener siempre limpio y en buenas condiciones el armamento, equipo, uniforme y demás prendas bajo su responsabilidad.
17. Prohibido recibir visitas durante el turno de guardia.
18. Prestar mucha atención a cualquier situación sospechosa.
19. Reaccionar oportunamente ante cualquier situación de emergencia.
20. En caso de producirse una situación de alarma o emergencia que no pueda solucionarse, deberá comunicarse inmediatamente al señor gerente de VISEGPRO.
21. Ser puntual en los respectivos relevos de guardia.
22. Anotar en el libro de novedades todas las consignas especiales.
23. Mantener actualizado y bien llevado el libro de novedades.

INSTRUCTIVO DE CONSIGNAS GENERALES

Primera fase.

Antes del relevo de guardia

1. El hombre que debe entrar de servicio de guardia, deberá primeramente uniformarse correctamente con lo que recibió en dotación.
2. Deberá controlar su presentación personal y del sitio en el que realiza su servicio de guardia.
3. Deberá llegar al relevo en buenas condiciones y no en estado etílico o con síntomas de haber ingerido licor, estas actividades serán suficientes para la terminación del contrato.

Segunda fase.

Durante el relevo de guardia

El relevo es un acto solemne en el que se entrega la responsabilidad del servicio.

1. La entrega de servicio (relevos) debe realizarse en forma rigurosa.
2. Correctamente uniformados (ambos guardias).
3. A la hora establecida 06h45 y 18h45, (o según horario establecido)
4. Se entregará consignas y novedades, enceres, etc.
5. Se entregará armamento, consignas y novedades perfectamente entendibles, si es necesario por escrito y constando su existencia si es el caso.
6. Se registrará en el libro de novedades, toda la consigna, material, equipo vestuario, enceres, etc., que se reciba y lo firmará el guardia saliente como el entrante al igual que su nombre escribir claramente debajo de su firma.

Tercera fase

Después del relevo del guardia

1. No se podrá realizar cambios, dobladas de servicio o arreglo entre guardias, sin la debida autorización y solamente por causas justificadas de fuerza mayor.
2. Queda terminantemente prohibido el ingreso de personal no autorizado a la Institución que está a su cuidado.
3. Es totalmente prohibido abandonar el servicio de guardia.
4. Ningún material perteneciente a la institución a su cuidado puede salir sin la respectiva autorización peor el armamento en dotación.
5. Los equipos y herramientas que se encuentran a su cuidado son motivo de vigilancia más no de uso o abuso del guardia.
6. Se prohíbe ingresar a los vehículos que están bajo su vigilancia, peor encenderlos o moverlos.
7. El uso del armamento, proyectiles, y el gas, se lo debe hacer solamente por razones justificadas ante amenaza evidente o para cumplir su labor de vigilancia.
8. Si existiere alguna novedad en el servicio de guardia, deberá inmediatamente informar al supervisor por la radio de comunicación o por teléfono a las oficinas, las novedades detectadas.

3.2 Auditoria al modelo de gestión de calidad

3.2.1 Planificación de la auditoria

Planificar la auditoria significa determinar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad, y alcance de la auditoría; y realizar la auditoría de manera eficiente y oportuna.

La planeación del trabajo de auditoría asegura que se preste más atención a las áreas importantes, a los problemas potenciales y a la adecuada asignación de trabajo entre los integrantes del equipo de trabajo.

La profundidad de la planificación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoria y la experiencia del auditor.

La planificación de la auditoria se la realiza en dos etapas: preliminar y específica.

La planificación preliminar nos ayuda a establecer los lineamientos sobre los cuales se desarrollará la auditoria.

La planificación específica define el alcance de la auditoria, tiempo a utilizar, personal necesario, entre otros.

3.2.1.1 Auditorías de Calidad

La norma ISO 9001-2008 define un auditoria de calidad como:

“Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance para el que se cumplen los criterios de auditoría”.

El objetivo de la auditoría de calidad es evaluar la eficiencia y efectividad de las disposiciones de calidad de una organización mediante la recolección y uso de evidencia objetiva, e identificar y registrar las instancias de no cumplimiento con las disposiciones de calidad e indicar, donde sea posible, las razones o justificativos de tal circunstancia.

Es importante tener en cuenta que la auditoria es un ejercicio de recolección de información, el cual permite identificar una necesidad de mejoramiento o de acciones correctivas. La información buscada es la evidencia objetiva de cumplimiento, mas no un número máximo de no conformidades, Los auditores deben hacer esfuerzo para crear una imagen positiva de la auditoría, de otra forma puedo no establecerse el clima para una comunicación efectiva.

Es de crucial importancia que la información recolectada sea precisa y basada en hechos, ya que a base de los reportes de auditoría se tomarán decisiones gerenciales importantes. Los efectos financieros de las decisiones basadas en información incorrecta, recolectada durante auditorías realizadas inadecuadamente, pueden tener un efecto devastador sobre la organización. Por lo tanto, es absolutamente importante que las auditorias sean realizadas únicamente por personal profesional apropiadamente entrenado, propio o contratado.

La recolección de información y evidencia objetiva requiere de habilidades que solo se pueden desarrollar a través de entrenamiento y experiencia.

3.2.1.2. Objetivos de la Auditoría

Normalmente las auditorias al sistema de calidad se realizan por uno o más de los siguientes propósitos u objetivos.

- Determinar la conformidad o no conformidad del sistema de calidad con los requisitos especificados,
- Determinar la efectividad del sistema en el cumplimiento de objetivos,
- Identificar el potencial para el mejoramiento del sistema de calidad,
- Cumplir los requisitos regulatorios,
- Para propósitos de certificación (registro) del sistema de calidad.

Las auditorias pueden formar parte de un programa de auditorías periódicas o pueden ser iniciadas como una acción extraordinaria, debido a cambios en el sistema de calidad de la organización, aumento en el volumen de trabajo dado al proveedor, preocupaciones

relacionadas con la solidez del sistema de calidad del proveedor o debido a otras circunstancias que indiquen la necesidad de realizar una auditoría.

En resumen, las auditorías en general se realizan con el fin de:

- Dar a la gerencia la confianza en que las cosas ocurren en la forma proyectada.

La función del gerente es asegurar que el negocio u operación bajo su control se realiza eficientemente.

Dar confianza a los clientes

La información recolectada durante una auditoría externa puede permitir al cliente obtener confianza en la habilidad de la organización para suministrar un producto conforme.

Detectar y observar problemas operacionales

Se ha hecho un gran esfuerzo en el desarrollo y documentación de procedimientos aplicables a varias actividades y elementos del sistema.

No obstante, los esfuerzos hechos para asegurar que los procedimientos sean correctos y factibles todavía requerirán cambios.

Suministrar retroalimentación para proponer acciones correctivas y mejoramiento

Las auditorías pueden detectar instancias de no conformidad con las disposiciones planificadas. Se debe tener cuidado de asegurar que las causas básicas para dichas no conformidades serán identificadas y se implementarán las acciones correctivas apropiadas. La efectividad de las mismas deberá ser verificada mediante la realización de auditorías de seguimiento.

3.2.1.3 Etapas de la Auditoría

Las auditorías constituyen una actividad costosa en términos de tiempo y gente, deben ser planeadas, ejecutadas y reportadas.

Adicionalmente las acciones de seguimiento pueden involucrar tanto al auditor como al auditado. La auditoría puede también alterar en parte el proceso de producción, ya que el auditor distrae a los trabajadores con preguntas; y las reuniones de apertura y cierre ocupan tiempo valioso para la gerencia.

Por consiguiente es importante que la auditoría sea administrada adecuadamente desde el comienzo hasta el final. También es una regla de oro que las auditorías nunca sean realizadas por sorpresa. Las fechas deben ser mutuamente acordadas con suficiente anticipación. Una auditoría sorpresiva no tiene beneficios y solamente puede tener implicaciones negativas. Para comenzar una auditoría no anunciada puede interrumpir y obstruir las operaciones en las etapas críticas, causando pérdidas financieras substanciales.

Existe un número específico de etapas que deben ser ejecutadas:

FASE I

1. Recolección de información
2. Planificación y preparación

FASE II

3. Reunión de apertura
4. Auditoría
5. Reunión de cierre

Para entender la importancia de la planificación y preparación en una auditoría vale la pena mencionar que requerirán alrededor del 40% del tiempo destinado a la auditoría. Esta fase incluye las etapas 1 y 2, esto es, las actividades que deben ser ejecutadas por la gerencia del programa de auditoría y por los administradores, así como el tiempo

ocupado por los auditores en la recolección de información, revisión de documentos, la planificación y preparaciones.

La segunda fase (ejecución de la auditoria) cubre las etapas 3.4 y 5; y normalmente requiere de aproximadamente el 40% del tiempo total. La actividad de reporte (ejecutada continuamente a través de la auditoría), así como las actividades de seguimiento típicamente requerirá el 20% del tiempo restante.

Una auditoria es emprendida y realizada a solicitud de un cliente que es quien contrata un auditor o equipo de auditores ara que realicen la auditoría.

Recolección de información

Antes de empezar a recolectar toda la información requerida para una auditoria, el auditor líder debe establecer a partir del cliente de auditoría información fundamental:

1. La organización a ser auditada
2. La razón de la auditoria
3. El alcance de la auditoria
4. Los criterios para la auditoria

Es la actividad de certificación, las auditorias son emprendidas como resultado de un contrato acordado entre una entidad de certificación y una organización.

La mayor parte de la información requerida para planear la auditoria será identificada durante el proceso de revisión del contrato: igualmente, las fechas para la auditoría deberán ser acordadas entre el cliente y la firma de auditoría.

Por consiguiente en el caso de auditorías de tercera parte, el resumen para el líder del equipo incluirá:

1. Fechas
2. Duración
3. Tamaño y composición del equipo

Una vez establecidos los puntos anteriores, el auditor puede comenzar a recolectar la información requerida para asegurar la efectividad de la auditoría.

Alcance de la Auditoría

Describe los límites de la auditoría en términos de:

- Instalaciones a ser auditadas
- Partes de la organización que deben ser cubiertas
- Productos cubiertos por el sistema auditado.

Criterios de Auditoría

Pueden ser encontrados en:

- Una forma
- Especificación de operaciones
- Documentación del sistema de Gestión de la calidad
- Planes de calidad
- Otros

Al recibir un resumen de parte del cliente para planificar y preparar la auditoría, el auditor líder debe establecer la siguiente información acerca de la organización a ser auditada:

- Las actividades de la organización
- La complejidad de las operaciones
- El tamaño de la organización
- Cualquier información disponible tal como:

Aprobaciones que se mantienen de segunda o tercera parte

La percepción de la organización de su habilidad para cumplir los requisitos o normas de calidad específicos que se espera auditar.

- El manual de calidad o su equivalente pueden ser suministrados con anticipación, para permitir la ejecución de una auditoría de suficiencia.

Si esto no es posible, entonces al comienzo de la auditoría se debe hacer una provisión para conformar la suficiencia y planificar la forma como se recolectará la evidencia objetiva del cumplimiento.

Todo lo anterior puede ser establecido mediante comunicaciones previas a la auditoría; tales como conversaciones telefónicas, cartas, cuestionarios, visitas de enlace, o por cualquier medio de comunicación.

A los auditores líderes que preparan la auditoría se les recomienda firmemente considerar la posibilidad de organizar en lo posible una visita a la planta, previa a la realización de la auditoría. Dicha visita de la oportunidad de recolectar mucha más información y también le permite al auditor evaluar el acceso físico, el tamaño y la complejidad de la organización. También permitirá el establecimiento de una conexión con la dirección del auditado, para hablar de la auditoría.

La visita previa a la realización de la auditoría también representa una excelente oportunidad para prevenir muchos problemas que pueden ocurrir durante la auditoría, discutiendo ejemplos de dichos problemas abiertamente con el representante de la gerencia y solicitando su cooperación. Se puede entonces discutir estos aspectos con otros gerentes, lo que ciertamente ayudará a asegurar un progreso fluido, sin obstrucciones durante la auditoría.

Planificación y Preparación

Habiendo recopilado la información necesaria, es responsabilidad del líder del equipo prepararse para la auditoría y ejecutar los siguientes procesos:

1. Determinar la cantidad de trabajo involucrada, así como el tiempo que será necesario (el tamaño y la complejidad de la auditoría afectará esto) y por consiguiente se debe tratar de mantener el tiempo indispensable como sea posible.
2. Seleccionar los miembros del equipo, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Libres de prejuicios
 - Conocimiento y habilidades del especialista
 - Desarrollo profesional
 - Tenga el entrenamiento indispensable
 - Cohesión del equipo (habilidad para trabajar en equipo)
 - Aceptación del auditado
 - Disponibilidad de tiempo
3. Proponer un cronograma de actividades que se ajusten a las actividades de cada uno de los interesados, considerando la notificación suficientemente anticipada.
4. Decidir el informe. La auditoría puede ser planificada como una serie de auditorías horizontales, verticales o una combinación de las mismas. Vale la pena mencionar que la planeación de la auditoría a una organización en esta forma es normalmente menos efectiva en términos de utilización de tiempo y recursos disponibles, y también puede ser molesta para el auditado ya que varios departamentos pueden ser visitados repetidamente por auditores diferentes.
5. Preparar el plan de auditoría asignando tareas individuales a los miembros del equipo. Se deben evitar horarios muy exigentes y rígidos. Mientras planea la auditoría, el líder del equipo debe ser consciente de la necesidad de cubrir todos los turnos y los cambios de turno donde sea aplicable.
6. Preparar los documentos de trabajo:
 - Listas de verificación
 - Formatos
 - Normas

- Guías, etc.
7. Notificar al auditado y enviar:
 - El plan de auditoria
 - Horario
 - Listas de verificación

Es una práctica muy buena dar al auditado tanta información como sea posible antes de la auditoria. Esto ayuda a remover cualquier miedo posible y crea una atmósfera de cooperación mutua.

8. Notificar a los miembros del equipo sobre:
 - El alcance de la auditoria
 - Fechas u duración
 - Plan detallado
 - Tareas individuales y horarios
 - Resultados de la revisión del manual
 - Cualquier requisito especial
9. Asegurarse que el equipo está totalmente preparado
10. Obtener toda la documentación necesaria para revisión
11. Informar al auditado sobre la necesidad de una reunión de apertura

Reuniones de Auditoría

Durante el examen, el auditor líder tendrá que conducir varias reuniones con el fin de asegurar que la auditoría progrese de acuerdo al plan. Estas incluirán:

- Una reunión de apertura
- Una reunión de cierre
- Reuniones de enlace
- Reuniones de retroalimentación con el representante de la dirección

El auditor líder debe prepararse para esas reuniones, organizar un plan adecuado para la ubicación de cada uno durante la reunión, tomar nota de los nombres de los asistentes. Es una buena práctica tener una agenda preparada para las reuniones.

Reunión de apertura

El objetivo principal de la reunión de apertura es presentar al equipo y fijar las reglas básicas. Hay una gran cantidad de aspectos que el auditor líder necesita cubrir y el hábito de llevar una agenda escrita le ayudará a asegurar que ésta reunión bastante formal progresará e incluirá todo lo que debe ser cubierto.

El auditor líder debe:

- Presentar al equipo
- Agradecer a la gerencia del auditado por permitir la auditoria (segunda parte) o por seleccionar su compañía como entidad certificadora.
- Confirmar las razones y el alcance de la auditoria
- Confirmar los criterios a ser utilizados como bases para la auditoria
- Explicar que la auditoria se basará en una técnica de muestreo
- Asegurar al auditado que toda la información obtenida durante la auditoria será tratada como confidencial
- Explicar cómo serán reportados los resultados de la auditoria
- Explicar cómo serán reportadas y clasificadas las no conformidades o no cumplimientos encontrados.
- Acordar el estado de la documentación del sistema de calidad del auditado que será utilizado durante la auditoria
- Establecer cuando se realizaran las reuniones de enlace
- Verificar que el personal del auditado sabe que la auditoria se está realizando
- Explicar la necesidad de reuniones de cierre, su detalle, tiempo y propósito
- Preguntar si hay dudas acerca de la auditoría.

El líder del equipo es el que preside la reunión y debe hacerlo en forma cortés, táctica, y diplomática.

Después de la reunión de apertura y la visita a las instalaciones, el equipo debe tener una reunión privada para confirmar los detalles de las reuniones de enlace y para recibir un informe final del líder del equipo.

Las observaciones iniciales hechas durante la reunión de apertura y la visita a las instalaciones serán normalmente discutidas.

Reunión de enlace

Existe la necesidad de sostener con frecuencia reuniones de enlace para asegurar que se cubra totalmente el alcance de la auditoría, permiten cotejar los hallazgos y revisar y discutir las no conformidades.

Reuniones de retroalimentación

Estas son reuniones sostenidas con el representante y otros miembros de la dirección de la compañía auditada en la línea de responsabilidad, con el fin de revisar las observaciones de la auditoría, las no conformidades, discutir y acordar acciones correctivas. Se debe planear una reunión final de retroalimentación previa a la reunión de cierre, con el fin de discutir los últimos hallazgos, y cuando sea posible, acordar las acciones correctivas.

Es una buena práctica comunicar los hallazgos continuamente en la medida en que la auditoría progresa. Esto le permite al auditado una oportunidad para quizás implementar cuando sea posible algunas, si no todas, las acciones correctivas durante el curso de una auditoría. Esto aumenta la posibilidad de hacer recomendaciones directas.

No todas las acciones correctivas pueden ser implementadas durante la auditoría, algunas seguramente requerirán de más tiempo. Esta comunicación permanente con la

dirección de la compañía auditada en cualquier evento ayudará a establecer un espíritu de cooperación.

La reunión de cierre

Es un procedimiento normal que la reunión de cierre sea sostenida al final de la auditoria, pero si se emplea el sistema de mayor/ menor, la reunión puede ser realizada como resultado de una no conformidad mayor. Los asistentes también deben ser aquellos que asistieron a la reunión de apertura, aunque esto no sea siempre posible.

El equipo debe reunirse antes de la reunión de cierre con el fin de:

- Permitir que cada miembro del equipo relate sus hallazgos individuales a los demás miembros del mismo.
- Permitir al equipo evaluar y revisar los hallazgos.
- Determinar la acción a tomar como resultado de los hallazgos generales. En otras palabras, que recomendación hará el auditor líder a la dirección del cliente auditado. El líder del equipo debe comunicar a la dirección del auditado cual es su recomendación. En el caso de auditorías de segunda parte esta puede ser:
 - Una recomendación para otorgar un contrato
 - Una recomendación para mantener o remover la organización de la lista de proveedores aprobados

En el caso de auditorías de tercera parte:

- Una recomendación para certificar (o registrar) el sistema de la organización (auditoria inicial).
- Una recomendación para mantener la certificación (vigilancia).
- Diseño del reporte final.- la reunión de cierre se realiza, para reportar a la dirección del auditado el resultado de la auditoria y para determinar cualquier acción de seguimiento o vigilancia. Los auditores deben recordar que los resultados de la auditoria se deben reportar en su totalidad y no limitar el reporte

a las no conformidades. Todas las acciones positivas deben ser igualmente repostadas.

La reunión debe incluir lo siguiente:

- Agradecimiento al representante de la compañía auditada y a la organización por su ayuda.
- Un breve resumen del alcance de la auditoría
- Clarificación de las razones y los objetivos de la auditoría así como el método que fue utilizado
- Reiterar el alcance de la certificación en el caso de una auditoría inicial para certificación
- Nueva presentación del equipo
- En este momento se debe establecer que la auditoría fue basada en muestreo y por consiguiente no se han descubierto todas las no conformidades.
- Explicar nuevamente la confidencialidad
- Una solicitud de que todas las preguntas y discusiones sean dejadas para el final de las presentaciones.
- Una presentación por parte de cada miembro del equipo para cubrir el área auditada
- Un resumen y conclusión general que debe indicar las acciones que el líder del equipo recomendará a su organización
- Una invitación a los representantes de la compañía auditada para discutir cualquier punto específico
- Acordar las fechas para la terminación de las acciones correctivas.
- Una explicación, donde sea aplicable, de acciones de seguimiento y reglas que regulan el uso de un logotipo de certificación.
- La entrega de todos los reportes individuales de no conformidad así como del reporte final.

Una tarea final para el líder del equipo es preparar un reporte para su propia organización, que contendrá información objetiva adicional, la cual pueda ayudar en las acciones de seguimiento y en las auditorias futuras.

Este reporte es confidencial.

Ejecución de la auditoría

Dependiendo de si el manual de calidad del auditado o su equivalente ha sido recibido con antelación a la auditoria, un miembro del equipo comenzará con procedimientos de suficiencia, los otros miembros del equipo procederán con procedimientos de cumplimiento.

Durante el curso de la auditoria, el líder del equipo es responsable de asegurar que:

1. Se cubra el alcance total de la auditoria
2. Los reportes de no conformidad están basados en evidencia objetiva firme y son claros y concisos.
3. Las reuniones de enlace sean sostenidas regularmente.
4. La auditoria proceda como se ha planificado, incluyendo como se requiera, una nueva disposición de los recursos.
5. Al representante de la compañía auditada se le informa, tan pronto como sea posible, sobre cualquier no conformidad mayor, teniendo en mente las consecuencias.

Acción de seguimiento

Después de que ha transcurrido el tiempo acordado para a la ejecución del examen, el líder del equipo de auditoría debe hacer una visita de seguimiento o revisar la evidencia documental suministrada con el fin de verificar que se han tomado las acciones correctivas, y que ah sido adecuadamente documentada y comunicada a las partes interesadas. El reporte entonces debe ser cerrado.

Ninguna auditoria puede ser considerada completa hasta que esas acciones identificadas hayan sido emprendidas satisfactoriamente y, aun más, puedan ser consideradas efectivas. Es importante que durante la auditoria se acuerden las acciones correctivas adecuadas y los plazos para la culminación de las mismas.

Una vez acordada la fecha para la culminación de las acciones correctivas, el auditor o su nominado debe verificar para asegurarse que la acción ha sido realizada, de lo contrario, debe establecer la razón por la cual no se ha aplicado para hacer los arreglos necesarios. Lo importante es asegurar que la acción tomada fue correcta y que, como resultado de ésta, el sistema se ha vuelto más efectivo y eficiente. A menudo es difícil de probar con exactitud, pero es cierto decir que aquellos empleados afectados por una acción correctiva sabrán si su trabajo se ha vuelto más fácil o más difícil.

Parte de las tareas del líder del equipo de auditoría es hacer el seguimiento después de que ha pasado tiempo acordado, para verificar que se ha tomado una acción correctiva efectiva; y si no ha sido así, por cualquier razón, el líder del equipo de auditoría debe hacer conocer este hecho a la alta gerencia.

3.2.2 Papeles de trabajo

Son el conjunto de cédulas y documentación que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

3.2.2.1 Objetivos de los papeles de trabajo

- Facilitar la preparación del dictamen o informe del auditor.
- Contienen la evidencia de la extensión de los procedimientos de auditoría empleados y las pruebas del cuidado y diligencia ejercidos.
- Constituyen la fuente básica de información para la preparación del informe.

.2.2.2 Finalidades de los papeles de trabajo

- Sirven como lazo que une el informe de auditoría con los registros del cliente.
- Constituyen una prueba de la validez de los registros del cliente así como del informe de auditoría.
- Señalan el grado de confiabilidad que se puede tener sobre los sistemas de control interno y de auditoría interna.
- Le sirven al auditor para defenderse en caso de que se le atribuya a él negligencia o fraude.

.2.3 Reporte de no conformidades

3.2.3.1 No conformidad

Aunque la auditoría debe ser percibida como una actividad positiva dirigida a la recolección de evidencia objetiva de cumplimiento y no como una búsqueda de no conformidades, sin embargo, los auditores pueden descubrir aspectos donde los requisitos no son cumplidos, conocidas como “no conformidades”.

La norma ISO 9001-2008 define a la no conformidad como:

“El incumplimiento de un requisito”

Frecuentemente las no conformidades son percibidas como un contratiempo y son vistas como algo negativo. Con mucha frecuencia los auditados temen que se descubran no conformidades durante la auditoría.

Por ello es importante que los auditores sean capaces de explicar el aspecto positivo de descubrir las no conformidades, pues la identificación de un problema representa la mitad de la solución, y en efecto, descubrir una no conformidad ofrece una oportunidad para mejorar el sistema por medio de una acción correctiva.

.2.3.2 Reporte de no conformidades

Es necesario que los resultados de una auditoría sean reportados a la dirección del auditado, así como las no conformidades y cualquier aspecto positivo.

Los auditores deben reportar las no conformidades de acuerdo con los procedimientos de sus clientes, que normalmente describen el formato para preparar dichos reportes. La mayoría de organizaciones requieren que el reporte de las no conformidades sea anotado en formatos específicos y que sean separados para cada instancia de no conformidad. Otras organizaciones no utilizan formatos específicos, y las no conformidades son simplemente registradas dentro del cuerpo del reporte general de auditoría con registro de todas las otras observaciones de auditoría.

Como no existen reglas específicas, las organizaciones diseñan formatos que se ajustan a sus circunstancias particulares. El formato debe incluir principalmente los siguientes aspectos:

- Un encabezado suficiente que permita relacionar los detalles de la auditoría.
- Un número único
- Una sección donde el auditor pueda registrar los detalles de la deficiencia.
- Una sección donde el auditado pueda registrar los resultados de la investigación como causas de la no conformidad, la acción correctiva a adoptarse, y la fecha propuesta de terminación.
- Una sección para que el auditor, o su sucesor, confirme si la acción tomada ha sido oportuna y si ésta fue efectiva.

En efecto, ésta es una clase de formato de propósito múltiple, porque no incluye un registro de la no conformidad, sino también registra los resultados de la investigación de las causas y la acción correctiva a tomar, así como los resultados del seguimiento de las actividades de auditoría.

Comúnmente los formatos son titulados Reporte de No conformidad, y por ende la abreviación comúnmente usada es RCN. Sin embargo algunas organizaciones prefieren

utilizar otros nombres para resaltar un enfoque positivo hacia las observaciones de auditoría.

Al llenar la sección de no conformidad, los auditores deben registrar una descripción precisa y correcta, basada en los hechos de lo que estaba errado, basado en evidencia objetiva mediante referencias apropiadas. Al reportar el hecho, el auditor debe citar referencias como el número de reporte, cantidad, número de pedido, referencia de embarque que permita el entendimiento adecuado del reporte.

La evidencia objetiva puede estar constituida por ejemplo con:

- Evidencia basada en los datos de las diferencias entre el Manual de calidad y los procedimientos relacionados.
- Evidencia basada en los datos de las diferencias entre los procedimientos y las prácticas de trabajo.
- Falta de evidencia en los datos de las diferencias entre los procedimientos y las practicas de trabajo.
- Falta de evidencia para soportar la implementación de varias clausulas de la norma.
- Falta de evidencia que muestre la implementación continúa de varias partes del sistema.

Una explicación o cita de los requisitos que fueron infringidos debe completar el registro. Esto puede parecer superfluo. ¿Por qué se debe incluir esta explicación o cita?. Por lo menos hay dos buenas razones para hacerlo:

- Ayudará a la gerencia el auditado en una investigación de la no conformidad y las causas.
- Permitirá al auditor asegurarse de que el auditado entendió el requisito y que el requisito existía y que no fue “inventado” por el auditor, debido a ideas preconcebidas o a una mala interpretación de la norma. Dicha tendencia a mal interpretar los requisitos o a confundir las soluciones con lo que son los requisitos ocurre frecuentemente.

Por consiguiente, los auditores deben recordar que siempre deben incluir en sus reportes una explicación o cita del requisito para asegurarse de que el hecho es un caso de conformidad genuina. Los auditores, y en particular los auditores externos, deben estar conscientes de su objetividad para lograr que las cosas sean hechas.

Obviamente, forzar a la dirección de la organización auditada a tomar acciones basadas en no conformidades falsas. Causará gastos innecesarios y por lo tanto perjudiciales para la organización auditada.

Dependiendo del caso, será necesario citar o explicar el requisito de la norma u otros criterios de auditoría, porque con frecuencia solo se citan los procedimientos de la organización.

Al relacionar la no conformidad con los requisitos de la norma, es bueno relacionarla solamente con uno de los requisitos, el que sea más aplicable. Esta referencia debe ser tan precisa como sea posible.

.2.3.3 Clasificación de las no conformidades

Muchas organizaciones involucradas con las auditorías externas, y en particular con las entidades de certificación, utilizan la clasificación de las no conformidades con el fin de proyectar una visión más clara de las fortalezas y debilidades del sistema de calidad, para permitirte al auditor líder formar su propio juicio en relación con la recomendación que se va a hacer.

La clasificación de las no conformidades está basada únicamente en el impacto de la no conformidad sobre el funcionamiento del sistema de calidad.

Mayor

- Incumplimiento en relacionar cualquier cláusula de la norma u otros criterios contra los cuales se está realizando la auditoría.

- Incumplimiento en la ejecución de los requisitos de la norma (u otros criterios de auditoría externa), o falta sistemática para seguir los requisitos del sistema de la organización.

Menor

- Una falla puntual contra los requisitos.

Obviamente un número de fallas contra un requisito, observadas a través de la organización, probablemente podría ser considerado como una no conformidad mayor y se emitirá un reporte particularmente en el caso donde una causa común pudiera ser identificada.

En otras palabras la clasificación de las no conformidades dependerá en qué tan sistemática era la no conformidad. Aspectos tales como el desempeño financiero no son considerados. Cualquier intento para considerar estos aspectos requeriría de juicio subjetivo, poniendo en juicio la objetividad de la auditoría; y después de todo, el enfoque debe ser sobre la objetividad de la implementación del sistema de gestión de calidad.

Puede ocurrir que una no conformidad menor tenga un impacto fuerte sobre la calidad del producto o sobre el desempeño financiero de la organización. Por ejemplo, una discrepancia menor en el proceso de revisión del contrato le puede costar mucho a la organización, o una falla aislada en la calibración de la instrumentación que controla los parámetros del proceso puede resultar en rechazo o retiro de una cantidad significativa de productos.

.2.4 Reporte de auditoría

3.2.4.1 Generalidades

Reportar no es solo la preparación de un reporte final de auditoría. Esto abarca todo el proceso de comunicación en el resultado de la auditoría.

Los auditores reportan sus observaciones continuamente a través de la auditoria, ya sea en forma verbal o escrita. Ellos comunican sus observaciones directamente a los auditados además de los reportes de no conformidad tan pronto como sea posible. Las reuniones de retroalimentación con la gerencia auditada y las reuniones de cierre son también llevadas a cabo con el fin de reportar el resultado de la auditoria; durante estas reuniones los resultados de auditoría son reportados en forma oral y escrita.

Los auditores siempre deben recordar que se espera que ellos reporten el resultado completo de la auditoria, por lo tanto el reporte no debe limitarse al reporte de las no conformidades. El reporte debe mencionar en su totalidad tanto hallazgos positivos como negativos.

Los auditores deben siempre tener en mente que su reporte debe idealmente agregar valor al sistema de calidad del auditado identificando su potencial para el mejoramiento.

No hay reglas fijas para detallar los requisitos concernientes al reporte, y los procedimientos de las organizaciones que realizan la auditoria pueden diferir sustancialmente en su enfoque al reporte. Por lo tanto los auditores deberán ejecutar el reporte en forma verbal y escrita, de acuerdo con los procedimientos de la organización a nombre de la cual se está realizando la auditoria (procedimiento del cliente de la auditoria).

.2.4.2 Calidad del reporte

Las observaciones de la auditoria y los reportes son confidenciales, por este motivo no pueden ser revelados a terceras partes (excepto a los cuerpos de acreditación). Aunque los reportes de auditoría son verbales o escritos se envían a varias personas en ambas organizaciones.

Las observaciones de la auditoria serán presentadas verbalmente a:

- Auditados directos
- Gerencia de la organización auditada

- Auditores internos de la organización auditada
- Gerencia del cliente de la auditoria
- Auditores que se están preparando para auditorias posteriores en la misma organización
- Auditorias de cuerpos de acreditación (en el caso de auditorías de certificación acreditadas).

Todas estas personas tienen que recibir la información real sobre el resultado de la auditoria. Hay un número de características del reporte de auditoría que determinan su capacidad para cumplir esta función. Esto puede ser relacionado a los siguientes aspectos:

Contenido	Forma
Informativo	Conciso
Basado en hechos	Legible
Completo	Transparente
Exacto y Preciso	Claro y entendible

Contenido

Las decisiones importantes de la gerencia serán tomadas basándose en los reportes de la auditoria. La gerencia de la organización auditada decidirá si su sistema de calidad se está llevando a cabo satisfactoriamente, y si no, qué cambios se requieren.

En auditorias de segunda y tercera parte la gerencia del cliente de la auditoria tomara una decisión basada en el reporte y la recomendación del líder del equipo, relacionado con la adjudicación de un contrato, mantenimiento de la aprobación del proveedor o certificación del sistema.

Para que la gerencia sea capaz de tomar decisiones basadas en la información, los reportes de auditoría deben ser:

Informativos

Los reportes deben comunicar claramente el resultado de la auditoria al personal concerniente en los diferentes niveles, y proveer información acerca del cumplimiento de los requisitos del criterio de la auditoria.

Basado en Hechos

Es muy importante que el reporte del auditor sea real y firmemente basado en evidencia objetiva. Solamente los hechos crearán fundamentos para tomar decisiones basadas en la información.

Completo

El reporte debe manifestar completamente el resultado de la auditoria para proveer a la gerencia interesada de toda la información requerida para la toma de decisiones. Esto incluye hallazgos positivos y negativos.

Exacto y preciso

Todas las observaciones de la auditoria deben ser reportadas con exactitud y precisión.

Forma

Los aspectos formales del reporte determinarán si el destinatario entenderá el contenido de los reportes. Las siguientes características serán importantes:

Conciso

Los reportes deben ser tan breves como sea posible, pero al mismo tiempo, deben ser completos. Los reportes largos no se leerán ni escucharan atentamente.

Legibles

Cuando los reportes son escritos a mano, se debe asegurar de que se puedan leer. En el caso de reportes escritos a máquina, se debe usar un tamaño de letra adecuado. En el caso de reportes verbales, las palabras deben ser pronunciadas total y claramente.

Transparencia

La presentación de un reporte es importante; un texto escrito o hablado necesita ser dividido claramente en párrafos o cláusulas.

La uniformidad en la presentación puede lograrse a través del uso de un formato estándar y algunos puntos prediseñados pueden ser de gran ayuda.

Claro y entendible

Los reportes deben ser entendibles y las ideas deben ser expresadas claramente. Si el doctor tiene dificultades en la interpretación del informe se pueden tomar decisiones erradas.

Oportuno

Es mejor asegurarse que mientras sea posible el reporte se presente durante la auditoria y no se deje para una fecha posterior. Se tiende a dejar el reporte para más tarde cuando haya más disponibilidad de tiempo, pero es frecuente que este tiempo no llegue a presentarse y el reporte puede ser entregado demasiado tarde disminuyendo su efectividad y exactitud.

Es esencial que donde se levanten las no conformidades durante la auditoria, estas sean registradas en ese momento y este de acuerdo todas las partes concernientes. Lo mejor es producir estos reportes inmediatamente, o antes de la reunión de cierre.

.2.4.3 Resumen de auditoría

El resumen final es una parte clara y esencial de la auditoria. Los sistemas de reporte usados cambian de compañía en compañía y varían desde un simple juego de reportes de no conformidades hasta un reporte completo basado en hechos de la auditoria, el cual puede contener las no conformidades observadas, o puede estar apoyado por reportes separados de no conformidades.

El reporte final puede incluir:

- El reporte completo
- Litas de verificación completadas
- Notas del auditor
- Reportes de no conformidades

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El desarrollo del tema de tesis “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA DE CALIDAD ISO 9001-2008 PARA LA EMPRESA VISEGPRO CIA LTDA. DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO” previa a la obtención del título profesional, me ha permitido ampliar mis conocimientos y avizorar otras oportunidades de trabajo como la consultoría.
- El sistema de gestión de calidad desarrollado para la empresa Visegpro le permitirá a la misma organizar y controlar adecuadamente sus procesos.
- La documentación del sistema de gestión de calidad permitirá disminuir los tiempos de inducción y adaptación del personal nuevo a la compañía.
- El trabajo bajo el enfoque de procesos al interior de Visegpro mejorará la comunicación y el trabajo en equipo.
- El sistema de gestión de calidad aplicado disciplinadamente permitirá reducir costos dada la disminución de re trabajos.
- El sistema de gestión de calidad mejorará la imagen de la organización lo que redundará en un incremento en la cartera de clientes.

- El sistema de gestión de calidad una vez certificado por un organismo calificado, permitirá participar a la organización en concursos y licitaciones para prestación del servicio a través del portal de compras públicas.
- La calidad del servicio brindada por Visegpro se verá incrementada dada la mayor responsabilidad y mejor preparación asumidas por el personal en general.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal en general en sistemas de gestión de calidad.
- Sensibilizar al gerente general sobre la importancia de cumplir y hacer cumplir con lo descrito en el sistema documentado.
- Involucrar en la implementación del sistema de gestión de calidad a todo el personal de la organización.
- Sensibilizar periódicamente al personal sobre la importancia de trabajar con calidad cumpliendo con lo escrito en la documentación del sistema
- Difundir apropiadamente la visión, misión, política y objetivos de la calidad a todo el personal en procura de lograr la identificación de los trabajadores con la empresa.
- Estudiar la posibilidad de otorgar incentivos por el cumplimiento de metas u objetivos establecidos en el sistema de gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFÍA:

- EDWARD, J. Hay, Justo a Tiempo, Editorial Norma Bogotá-Colombia.
- PHILIP C. Thompson, Círculos de Calidad, Cómo hacer que funcionen, Editorial Norma, Primera Edición.
- Corporación Andina de Fomento, Productividad y Calidad, Manual del Consultor.
- POZO ALMEIDA Galo, Despegue a la Calidad Total, Administración de personal
- Vanor Mellilngen, K;Pineda,H; Salazar Fernando, La gerencia de Calidad Total.
- BORJA PAREJA, Ramón Arboleda, Ulloa Romel; Control de Calidad.
- PERUGACHI; María Luisa, Optimización de procesos.
- CASCIO Joseph; Wood Side, Gaylle, Mitchel, phillip.; Guia ISO 14000, las nuevas normas Internacionales para la Administración ambiental.
- BORJA PAREJA, Ramón Arboleda Ulloa,Rommel, Control de calidad; Paso a paso.
- CROSBY, Philip. “La Calidad no cuesta”. Editorial CESA, México, 2007
- DEMING,Edwards. “Cambios drásticos para la Gerencia Occidental”. Editorial Norma, Caracas, Venezuela, 2009
- GOMEZ, Luis. “Malos entendidos y enfoques sobre productividad”. FIM – PRODUCTIVIDAD, Caracas, 2008.
- GOMEZ, Luis. “Productividad: un enfoque integral: Lo que todo Gerente debe saber”. FIM – PRODUCTIVIDAD. Caracas, 2008.
- HARRINGTON, James. “Cómo incrementar la calidad – productividad en su empresa”. Mc Graw – Hill, México, 2008.
- ISHIKAWA, Kaoru. “Que es Control Total de Calidad?: La Modalidad japonesa” Editorial Norma, Bogotá, 2009.
- ISO 9001- 2008. “Guía para las pequeñas empresas”. Editorial ICONTEC, Bogotá-Colombia, 2009.
- “Productividad y Calidad”. Corporación Andina de Fomento. Editorial Nuevos tiempos, Caracas – Venezuela, 2009.

ANEXO

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2008				
WISEGPRO CIA. LTDA.				
ITEM	ACTIVIDAD	COSTO UNI.	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Asesoría de implementación	3.000,00	3.000,00	Fondos Propios
2	Capacitación		190,00	Fondos Propios
3	Materiales	3,00	90,00	Fondos Propios
4	Alquiler equipos	40,00	40,00	Fondos Propios
5	Refrigerio	2,00	60,00	Fondos Propios
6	Suministros oficina		158,00	Fondos Propios
7	Papel (5 resmas de papel)	5,00	25,00	Fondos Propios
8	Tinta de impresión (4 cartuchos)	22,00	88,00	Fondos Propios
9	Archivadores (15 uní.)	3,00	45,00	Fondos Propios
10	Certificación	3.400,00	3.470,00	Fondos Propios
11	Auditoria de certificación	1.700,00	1.700,00	Fondos Propios
12	Certificado Adicional	70,00	70,00	Fondos Propios
13	Auditorias de Seguimiento (2)	850,00	1.700,00	Fondos Propios
	TOTAL	USD	6.818,00	