

PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA

E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

"IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001: 2008 2015"

INFORME FINAL

DICIEMBRE DE 2015

ING. SANTOS MARIANO NICOLÁS

CONTRATO DE OBRA EXP. N°14812 00 01

COMPENDIO DEL CONTENIDO ESENCIAL DEL ESTUDIO EXPEDIENTE 14812 00 01

El presente proyecto propuso desarrollar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Ecoser, dado que la empresa avanzo en el proyecto conforme lo planificado, en esta experiencia se sumó además aspectos de alto impacto para la sociedad y la empresa como son la gestión de aspectos medioambientales.

Durante la ejecución del proyecto se identificaron potenciales impactos ambientales para poder trabajar en la minimización de los mismos.

Para ello se trabajó en la correcta disposición de los residuos, en el uso racional del agua en el proceso de lavado de los baños, en el uso racional de los elementos de limpieza, etc.

El proyecto fue planificado y ejecutado conforme lo estipulado en el proyecto presentado y aprobado por el CFI.

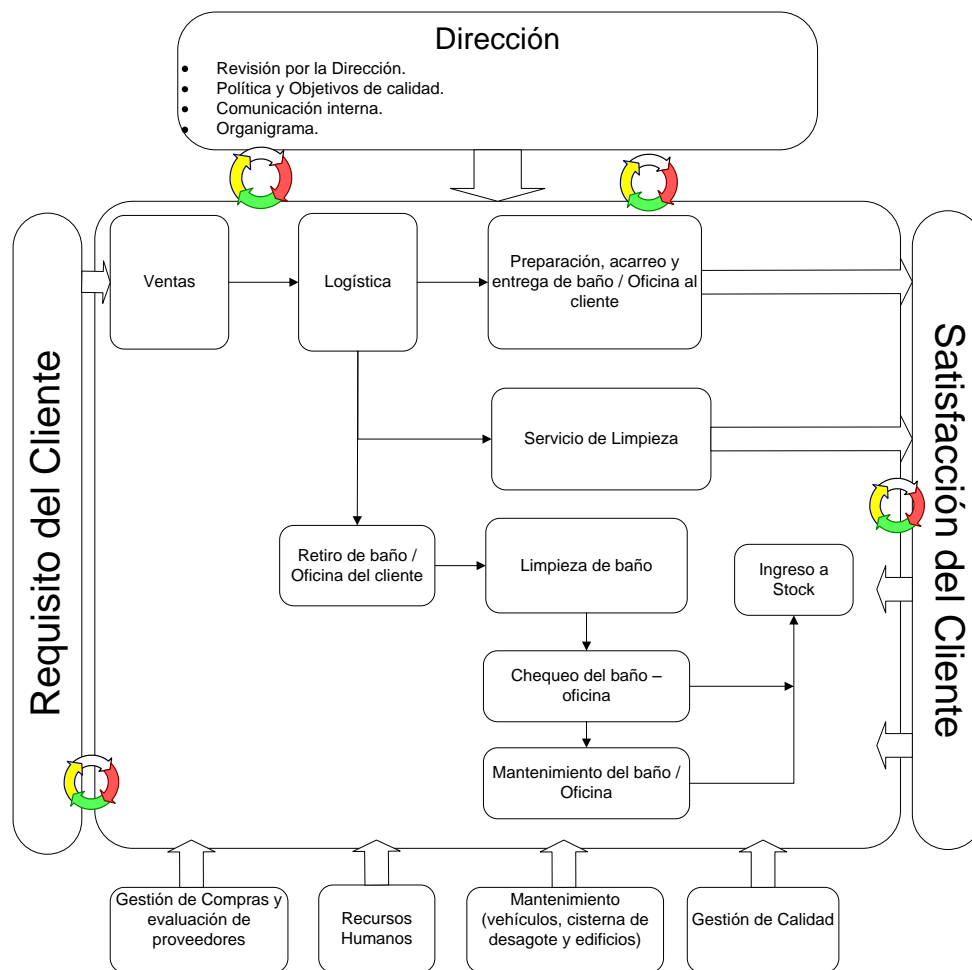
A continuación detallamos aspectos relevantes ocurridos durante la vida del proyecto.

El proyecto comenzó con la formación del equipo de trabajo que llevaría adelante el proyecto en conjunto con el experto técnico.

En estas actividades se abordaron temas asociados a gestión de calidad y aprovechando el interés de la empresa se avanzó en temas inherentes a medio ambiente.

Con el personal de la empresa formado se comenzó a trabajar en la identificación de los procesos y la interacción de los mismos.

Como resultado de este relevamiento surgió el siguiente mapa de procesos.



Con la identificación de los procesos principales, los procesos de apoyo y la definición de interacción de los mismos, comenzamos a trabajar en cada proceso, definiendo:

- ✓ Dueños de procesos
- ✓ Responsables de procesos
- ✓ Etapas y secuencia lógica de los procesos.
- ✓ Puntos de control de los procesos.
- ✓ Criterios de aceptación de los puntos de control.
- ✓ Diseño de registros de los procesos.
- ✓ Indicadores de gestión que monitoreen los procesos.

En el transcurso del proyecto tuvimos inconvenientes asociados al clima el cual fue muy duro durante el año 2015 en todo Tierra del Fuego, las inclemencias del

tiempo dificultaron la adecuación de los baños y las instalaciones que debían ser modificadas para el proyecto.

El clima generó además inconvenientes en la prestación del servicio ya que las bajas temperaturas congelaron los baños y la gran cantidad de nieve caída dificultó los accesos donde se debían prestar los servicios de limpieza de baños.

Con el pasar del invierno el clima fue mejorando y se fueron normalizando los temas pendientes, lográndose cumplir todas las acciones propuestas.

La implementación de este proyecto generó en la empresa una mejora significativa en la gestión diaria de la misma ya que por ejemplo se modificaron prácticas habituales de la empresa que resultaban improductivas.

Por ejemplo se implementaron controles de los baños antes de que estos sean despachados al cliente. Este cambio generó que no sean enviados baños no aptos para el uso al cliente con los inconvenientes que esto genera.

Otro cambio importante fue la implementación del lavado del baño cuando éste ingresa a Ecoser, su posterior control de estado del baño y reparación del mismo de corresponder.

Para fortalecer el impacto visual se implementó un sistema de identificación del estado del baño por colores, esto permite a simple vista saber qué cantidad de baños están listo para ser alquilados, cuantos para ser reparados, etc.

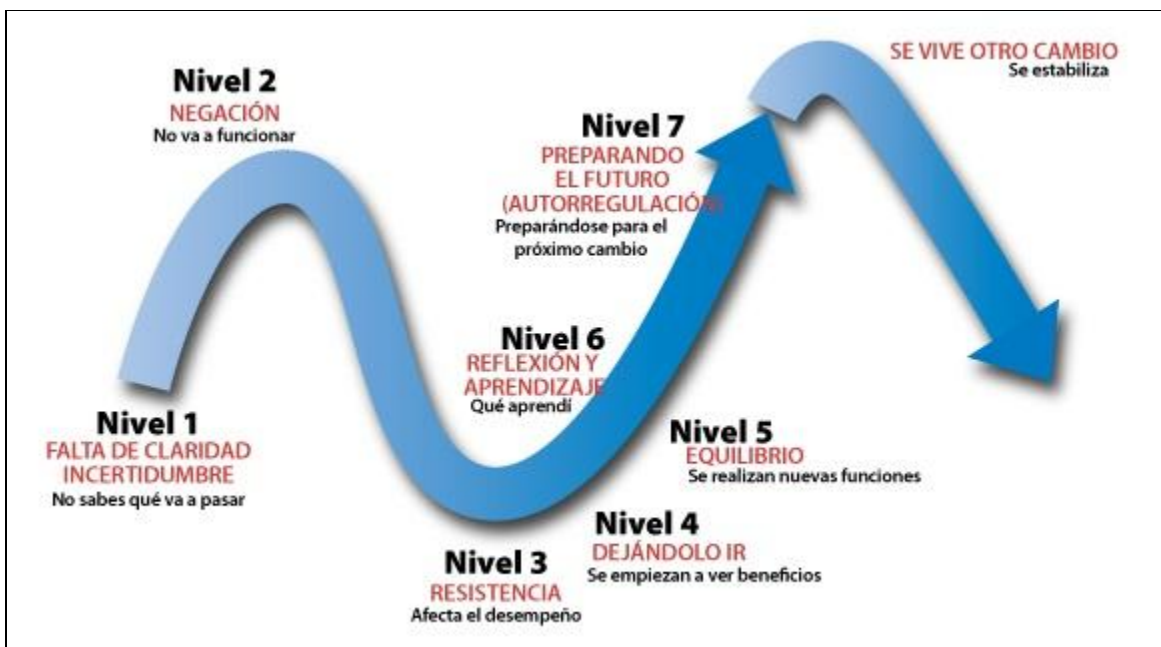
Otra mejora muy importante que se logró con el desarrollo del proyecto fue la planificación de los servicios, tanto mensual como semanal. Esta planificación permitió poder estimar los recursos necesarios para poder cumplir con los compromisos asumidos con los clientes.

Asimismo se diseñó un proceso de seguimiento de la planificación en el cual se compara la planificación realizada versus la prestación real del servicio, de esta comparación se obtiene información que puede traducirse en los siguientes indicadores y tomar acciones de mejora con los mismos:

- ✓ % cumplimiento en plazos de entrega
- ✓ % de desvíos en plazos comprometidos en servicios de limpieza

- ✓ % de desvíos en cantidad de servicios por mes planificados
- ✓ % de ocupación de baños
- ✓ % de disponibilidad de baños utilizables

Como en todo proceso de sistematización de proceso nos hemos encontrado con la oposición al cambio, la cual se manifiesta en todo ser humano cuando se ve amenazado ante un cambio en sus tareas habituales. El ser humano suele transitar las siguientes etapas o niveles mientras se generan los cambios.



Podemos decir que al finalizar este proyecto el personal de Ecoser se encuentra en el nivel 7 con las expectativas que el proceso de cambio continúe.

Es importante detallar que el alcance del proyecto fue tanto en la casa central ubicada en Ushuaia como en la sede ubicada en Rio Grande, esta doble ubicación de las instalaciones complejizo la sistematización de los procesos ya que ambas sedes gestionaban sus procesos de manera diferente, con el transcurrir del proyecto se logró unificar los criterios y hoy las sedes trabajan sobre la misma base de información y metodologías de procesos.

A continuación hacemos un relato técnico del resultado obtenido en una revisión integral del sistema de gestión desarrollado e implementado en Ecoser tomando como referencia la norma ISO 9001-2008.

Datos de entrada para la revisión del sistema de gestión

- ✓ Resultados de auditorías 2015
- ✓ Retroalimentación del cliente (Reclamos de los clientes, Encuestas de Satisfacción de los Clientes 2015).
- ✓ Desempeño de los procesos de Ecoser y la conformidad del producto (Indicadores)
- ✓ Seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas generadas internamente y detectadas en el proceso de auditoría interna.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones anteriores (No aplica). Eficacia de Acciones Correctivas y Preventivas
- ✓ Aquellos cambios que deban ser realizados en la organización que puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- ✓ Política de la Calidad
- ✓ Objetivos
- ✓ Recomendaciones para la mejora

REVISION DE LA POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Se revisó la Misión, Visión y la Política de la Calidad documentada en el Manual de Calidad, y las mismas fueron validadas y se detallan a continuación:

Visión

Ser líder en el mercado de alquileres y venta de baños portátiles, habitáculos móviles y modulares. Manteniendo un nivel de excelencia de sus productos y servicios ofrecidos. Teniendo la sostenibilidad como eje fundamental de nuestra empresa.

Misión

Ser la empresa que brinda el mejor servicio a nuestros clientes con innovación y creatividad a través de la excelencia, eficiencia y efectividad. Destacándonos por saber entregar al cliente la respuesta de sus necesidades, respetando siempre los estándares de sostenibilidad, que actúa localmente pero pensando globalmente. Siendo una empresa que se preocupa para que los efectos multiplicadores de ingreso que se quede en el ámbito provincial.

Políticas y Objetivos Estratégicos de Calidad

ECOSER, es una empresa dedicada al alquiler de baños químicos, oficinas y contenedores móviles. Nuestra empresa está orientada a lograr altos estándares de satisfacción de sus Clientes, cumpliendo con los requisitos acordados para sus Servicios, y comprometiéndose a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo nos comprometemos a cumplir los requisitos legales y trabajar en pos de proteger el medio ambiente.

Nuestro éxito se mide en base a la satisfacción del cliente. Contamos con personal idóneo para garantizar la calidad durante la ejecución de los servicios brindados.

Tenemos la capacidad de enfrentar nuevos desafíos como una oportunidad de crecimiento basado en el principio de la mejora continua.

La empresa asume el compromiso hacia la Calidad en todos los niveles de la organización, contando con la participación activa de todo el personal, como medio para conducirla hacia la mejora continua.

Objetivos de ECOSER

Para el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y para asegurar el compromiso de los empleados en el funcionamiento de éste, se han establecido objetivos del sistema de gestión de la calidad:

- ✓ Proporcionar satisfacción a nuestros clientes, cumpliendo los requisitos establecidos por cada uno de ellos.

- ✓ Lograr un desarrollo y crecimiento del negocio de 10% anual.
- ✓ Mantener el liderazgo del mercado de Tierra del Fuego.
- ✓ Disponer la flota de baños funcionales en un 90%.
- ✓ Recuperar la presencia en el mercado petrolero.

Luego del análisis de los enunciados, la dirección de Ecoser considera que los mismos se encuentran vigentes y que no serán modificados para el próximo período.

Se analizó el alcance y las exclusiones del SGC

Alcance

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca los procesos:

Ventas, Alquiler y mantenimiento de baños químicos, oficinas y contenedores.

Exclusiones

Se excluyen del alcance los puntos 7.3, 7.5.2, 7.5.4 y 7.6 de la Norma ISO 9001:2008 de nuestro SG.

Se excluye el punto 7.3 dado que la empresa no diseña servicios, sino que cumple con lo solicitado por el cliente.

Se excluye el punto 7.5.4 dado que la empresa no posee o utiliza propiedad del cliente en la prestación de los servicios que ofrece Ecoser.

Se excluye el punto 7.6 por no disponer de equipos de seguimiento y medición utilizados en la prestación del servicio.

Se excluye el punto 7.5.2 dado que los resultados de los servicios ofrecido por Ecoser pueden ser verificados antes de su prestación.

Se trató el concepto de cada exclusión con la Gerencia de Ventas y se entendió apropiado mantenerlas, asimismo se validó el alcance del SGC y no considera necesario modificar el mismo.

No obstante se trabajara con la auditoría externa para validar lo tratado.

REVISION RESULTADOS DE AUDITORÍA

Se analiza entre la dirección de Ecoser y calidad el proceso de auditoría los resultados de dichos procesos.

Como conclusión del proceso podemos decir que el mismo nos sirvió para capacitarnos además de corroborar el nivel de cumplimiento ya que el personal de Ecoser no conocía la metodología de auditoría y al ir ejecutándose estos procesos en los diferentes procesos se fue adquiriendo un mayor conocimiento por parte de todos.

Como conclusiones de la auditoria hemos obtenido desvíos que fueron tratados a través de acciones correctivas y que los mismos se encuentran bajo seguimiento.

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Se realizó una encuesta a los clientes de Ecoser y la en este proceso hemos encontrado una gran dificultad en la lograr un nivel de respuestas alto. Dado que es la primera vez que realizamos este tipo de mediciones, no sabemos si esta es una dificultad común o simplemente nuestros clientes se presentaron blindados a darnos respuestas.

Reclamos

Durante el año 2015 se generaron once reclamos, los mismos fueron documentados y tratados correctamente.

Se analizó el proceso y se entiende que no es necesario cambiar el mismo.

El proceso fue implementado este año y nos encontramos conforme con la gestión del mismo.

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DE ECOSER Y LA CONFORMIDAD DEL

Durante el año 2015 se trabajó en la sistematización de los procesos de nuestra empresa.

A continuación se detallan las características más representativas de cada proceso.

Comercial

Se trabajó en la unificación de criterios entre USH y RG así como también se definieron registros comunes.

El proceso se encuentra en un nivel de maduración medio respecto al correcto uso de los formularios.

Se debe continuar trabajando en la correcta registración en tiempo y forma de las gestiones comerciales.

Compras

En este proceso hemos incorporado una medición del nivel de calificación de nuestros proveedores y hemos logrado registrar de manera ordenada todas nuestras compras y los controles de recepción realizados.

Este proceso se encuentra bien implementado y a la fecha no se detecta la necesidad de hacer cambios.

RRHH

Se verifico el correcto desempeño de este proceso, se verifico el plan de capacitaciones 2015 y el mismo se viene cumpliendo correctamente.

Se trabajó durante el año en la formación de perfiles y armado de legajos del personal.

Prestación del servicio

Este proceso fue el que mayor impacto positivo tuvo.

Durante el proyecto se trabajó en la planificación de los servicios y el desarrollo de puntos de control tanto en los procesos previos al envío de los baños como en la entrega de los baños y los servicios de limpieza y retiro de los mismos.


Mantenimiento

El proceso de mantenimiento fue el más flojo en las auditorias y por este motivo es que se está siguiendo de manera más detallada y estas actividades de seguimiento seguirán realizándose durante el primer semestre del 2016.

Calidad

Este proceso se encuentra en pleno proceso de maduración, el mismo fue creciendo a lo largo del proyecto de implementación y se espera que con las auditorias se vaya fortaleciendo.

A continuación se detallan los indicadores desarrollados para poder medir el desempeño de productos y procesos de Ecoser.

		TABLERO DE COMANDO																				
Año: 2015		Método de calculo	Fuente de informacion para calculo del indicador	Frecuencia	Unidad de medida	Acceptable	Riesgo	Critico	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Annual	
DIRECCIÓN Y CALIDAD																						
1	Revisión por la Dirección	Cantidad de minutos de revisión por la dirección	minutos de revisión por la dirección - PG-05-F01 Plan Anual de Auditorías Internas y Revisiones por la dirección	Anual	Cantidad	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	Auditorías Internas	cantidad de auditorías internas	informe de auditorías - PG-05 F02 Informe de Auditoría Interna - PG-05-F01 Plan Anual de Auditorías Internas y Revisiones por la dirección	Anual	Cantidad	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	Cantidad de oportunidades de mejoras generadas internamente	Cantidad de oportunidades de mejoras generadas internamente	PG-06-F01 Acciones correctivas y preventivas	Anual	Cantidad	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1				3
4	Satisfacción al cliente	Promedio ponderado de resultados de encuestas	Herramienta de análisis de encuestas de satisfacción	Anual	Porcentaje	75%	60%	50%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Nivel de reclamos	Cantidad de reclamos de clientes confirmados	PG-03-F01 Reclamos de clientes	Anual	Cantidad	Hasta 20	entre 20 y 25	Más de 25	0	0	0	0	0	0	3	0	2	6				
5	Nivel de Reclamos Pertinentes	Cantidad de reclamos de clientes confirmados (los que el cliente tiene razón)	PG-03-F01 Reclamos de clientes	Anual	Cantidad	Hasta 12	Entre 12 y 15	Más de 15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2				3
RECURSOS HUMANOS																						
	Hs de capacitación promedio por recurso	Cantidad de horas de capacitación realizadas / cantidad de empleados	PG-08-F01 Capacitaciones	Anual	Horas	15	10	5	0	0	2	0	5	4	3	1	0					15
VENTAS																						
	Cantidad de nuevos clientes	Cantidad de nuevos clientes	cartera de clientes	Anual	Cantidad	10	Entre 5 y 10	Menos de 5	-5	3	-4	-6	8	10	20	25	15					66
	Aumento en la facturación general	Facturación año anterior vs. Facturación año actual	facturación	Anual	Porcentaje	10%	Entre 5% y 10%	Menor a 5%	-39%	-12%	-45%	-57%	-50%	-29%	16%	26%	36%					-1,54
OPERACIONES																						
1	% cumplimiento en plazos de entrega	Cantidad de desvíos en plazos de entrega / Cantidad de entregas	Planificación mensual PG-15-F-02	Anual	Porcentaje	10%	25%	35%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% de desvíos en plazos comprometidos en servicios de limpieza	Cantidad de desvíos en plazos de limpieza de servicios / Cantidad total de servicios planificados	Planificación mensual PG-15-F-03	Anual	Porcentaje	20%	35%	45%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% de desvíos en cantidad de servicios por mes planificados	Cantidad de desvíos en cantidad de servicios de limpieza / Cantidad total de servicios planificados	Planificación mensual PG-15-F-04	Anual	Porcentaje				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	% de ocupación de baños	Cantidad de baños ocupados / cantidad de baños total	Planificación mensual PG-15-F-05	Anual	Cantidad	70%	Entre 60% y 70%	Menos de 60%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% de disponibilidad de baños utilizables	Cantidad de baños utilizables / Cantidad total de baños	relevamiento	Anual	Porcentaje	10%	Entre 20% y 10%	Más de 20%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	% de baños no conformes en el punto de control previo a la entrega	Cantidad de baños no conformes / Cantidad de baños entregados	PG-09-F01 Control de Baños	Anual	Porcentaje	10%	Entre 20% y 10%	Más de 20%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPRAS																						
1	% de Compras fuera de especificación	Cantidad de compras fuera de especificación / cantidad total de compras	PG-12-F01 PG-12-F02	Anual	Porcentaje	5%	Entre 5 y 10%	Más de 10%														0
	Cumplimiento de plazos en las entregas	Cantidad de compras entregadas fuera de plazo / cantidad total de compras	PG-12-F01 PG-12-F03	Anual	Porcentaje	5%	Entre 5 y 10%	Más de 10%														0
	Nivel de calificación de proveedores	Promedio ponderado de resultados de evaluación de proveedores	PG-11F-01 Evaluación y re-evaluación de proveedores de insumos - PG-11F-02 Evaluación y re-evaluación de proveedores de servicios	Anual	valor	mayor a 6	6%	Menor a 6														0
MANTENIMIENTO																						
	Cumplimiento de mantenimiento preventivo	Mantenimiento preventivo planificado vs mantenimiento realizado	PG-10-F02 Mantenimiento preventivo - correctivo - PG-10-F01 Plan de mantenimiento	Anual	Porcentaje	90%	Entre 90% y 80%	Menor a 80%														0

SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS GENERADAS INTERNAMENTE Y DETECTADAS EN EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA.

Se revisaron los registros de acciones correctivas y preventivas tanto las generadas internamente por Ecoser como las que surgieron de la auditoría interna y las mismas están siendo tratadas correctamente.

Se espera que durante el año 2016 se vaya mejorando el nivel de implementación en cuanto a la registración de los hallazgos detectados y en el análisis de causa de los desvíos que se detectan.

CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR AL SGC

No se detectan cambios que puedan afectar la integridad del SGC.

INDICE TEMÁTICO

Informe Final	2
Resumen ejecutivo del proyecto	3
Etapa I “Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad, desarrollo de los mapas de procesos de la PyME seleccionada e introducción a la definición de la visión, misión y política de calidad de la empresa”	15
Tarea “Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad”	15
Tarea “Desarrollo del mapa de procesos de la empresa”	18
Tarea “Definición de la misión, visión y política de la Calidad”	22
Etapa II “Diseño e Implementación un sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 en la empresa seleccionado”	27
Anexo I Capacitación “Introducción a sistemas de gestión de la calidad”	174

Etapa	Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad, desarrollo de los mapas de procesos de la PyME seleccionada e introducción a la definición de la visión, misión y política de calidad de la empresa.
Tarea	Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad
Grado de Ejecución	Total (100%)

Resumen de las tareas ejecutadas

Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad, desarrollo del mapa de procesos de Ecoser e introducción a la definición de la visión, misión y política de la calidad de la empresa.

Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad

Esta etapa consistió en la presentación del proyecto a la Dirección de Ecoser y al personal que llevará adelante el proyecto por parte de la empresa seleccionada sobre la importancia de la capacitación en las Pymes.

Muchas veces los empresarios se preguntan ¿qué caso tiene gastar recursos en capacitar a mi personal si al poco tiempo pueden cambiar de trabajo y se pierde el objetivo de que apliquen lo aprendido en mi empresa?

En primer lugar es necesario sensibilizar al empresario respecto a que la capacitación es una inversión y no un gasto, que el tiempo que el personal aproveche para aplicar los conocimientos recién adquiridos es ya una ventaja para la empresa.

Es importante mantener al personal y capacitarlo, de manera que puedan apoyarse en ello como ventaja competitiva sobre su competencia.

Se trabajó, con la Dirección de la empresa en definir específicamente las áreas y los temas en que se requiere actualizar y/o mejorar.

Con el personal operativo, el objetivo principal fue sensibilizarlo y capacitarlo respecto al proyecto. Para ello, se realizó un taller de capacitación en las instalaciones de la empresa, y tuvo como objetivo dar a conocer herramientas teóricas básicas. Asimismo esta capacitación permitió comenzar el proceso de introducción al lenguaje técnico que utiliza la Norma Internacional ISO 9001:2008, tomando como referencia la Norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de calidad fundamentos y vocabulario.

Dado que el personal de la empresa está conformado por recursos con diferentes niveles de conocimiento sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad, se comenzó con un taller con contenidos básicos para el primer día de trabajo, y luego se elevó el nivel y la complejidad del mismo para transmitir conceptos más profundos y técnicos asociados a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 específicos.

Es importante remarcar que si bien en esta etapa se realizó una capacitación formal, la capacitación del personal que participa del proyecto se realizará de manera constante durante todo el proyecto, tanto en las visitas a campo, como en las videos conferencias que se realizan para hacer un seguimiento del avance del proyecto.

La capacitación realizada se basó en los siguientes pilares:

- Introducción a conceptos de calidad.
- La presentación de áreas principales de la norma ISO 9001:2008.
- Definición de procesos.

- Definición de Calidad.
- Beneficios de la Calidad.
- Los requisitos explícitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Otros temas asociados a la implementación.

Durante las capacitaciones realizadas en Ecoser se destacó la participación de la Dirección en las mismas.

La Dirección de Ecoser ha demostrado un compromiso con el proyecto destacable, asignando recursos al mismo y participando en todas las reuniones de capacitación y de análisis de procesos de manera activa.

El material utilizado para llevar adelante la capacitación formal al personal de la empresa Ecoser se detalla en el **Anexo I**

Durante la primera etapa del proyecto se realizaron además capacitaciones on line con el personal de Ecoser sobre los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que serían utilizados a posteriori en el desarrollo de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Para ello se realizaron capacitaciones vía skype sobre los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2008:

- Control de los documentos (Punto de la norma 4.2.3)
- Control de los registros (Punto de la norma 4.2.4)
- Acciones correctivas (Punto de la norma 8.5.2)
- Acciones preventivas (Punto de la norma 8.5.3)

Etapa	Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad, desarrollo de los mapas de procesos de la PyME seleccionada e introducción a la definición de la visión, misión y política de calidad de la empresa.
Tarea	Desarrollo del mapa de procesos de la empresa.
Grado de Ejecución	Total (100%)

Resumen de las tareas ejecutadas

Desarrollo del mapa de procesos de la empresa.

Antes de describir el resultado de la actividad realizada, comentaremos brevemente en qué consiste el desarrollo del mapa de procesos, y el enfoque de las organizaciones en procesos.

Enfoque basado en procesos

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

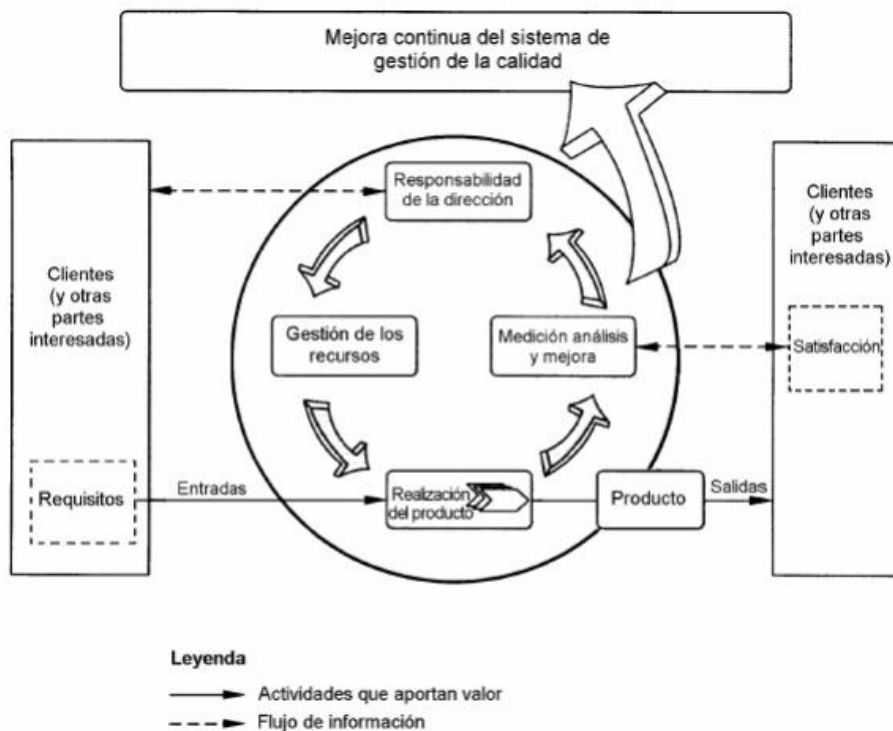
Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso, constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en procesos".

La Norma Internacional ISO 9001:2008 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La Figura N°1 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000.

Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización.

El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.



NOTA Las indicaciones entre paréntesis no son aplicables a la Norma ISO 9001.

Figura 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

La actividad dentro del proyecto consistió en el desarrollo del mapa de procesos de Ecoser.

Para poder desarrollar el mapa de procesos de la empresa, se realizaron reuniones donde participaron los integrantes de la dirección de la empresa, la responsable de calidad y el experto técnico.

En dichas reuniones se identificaron los procesos principales y los de apoyo, necesarios para poder llevar adelante todos los servicios que hoy ofrece la empresa EcoSer a sus clientes.

La Identificación de los procesos principales y de apoyo que se listan a continuación surgió de un análisis detallado de la empresa por parte del equipo de calidad y el experto técnico.

Procesos principales:

- Ventas
- Logística
- Operaciones

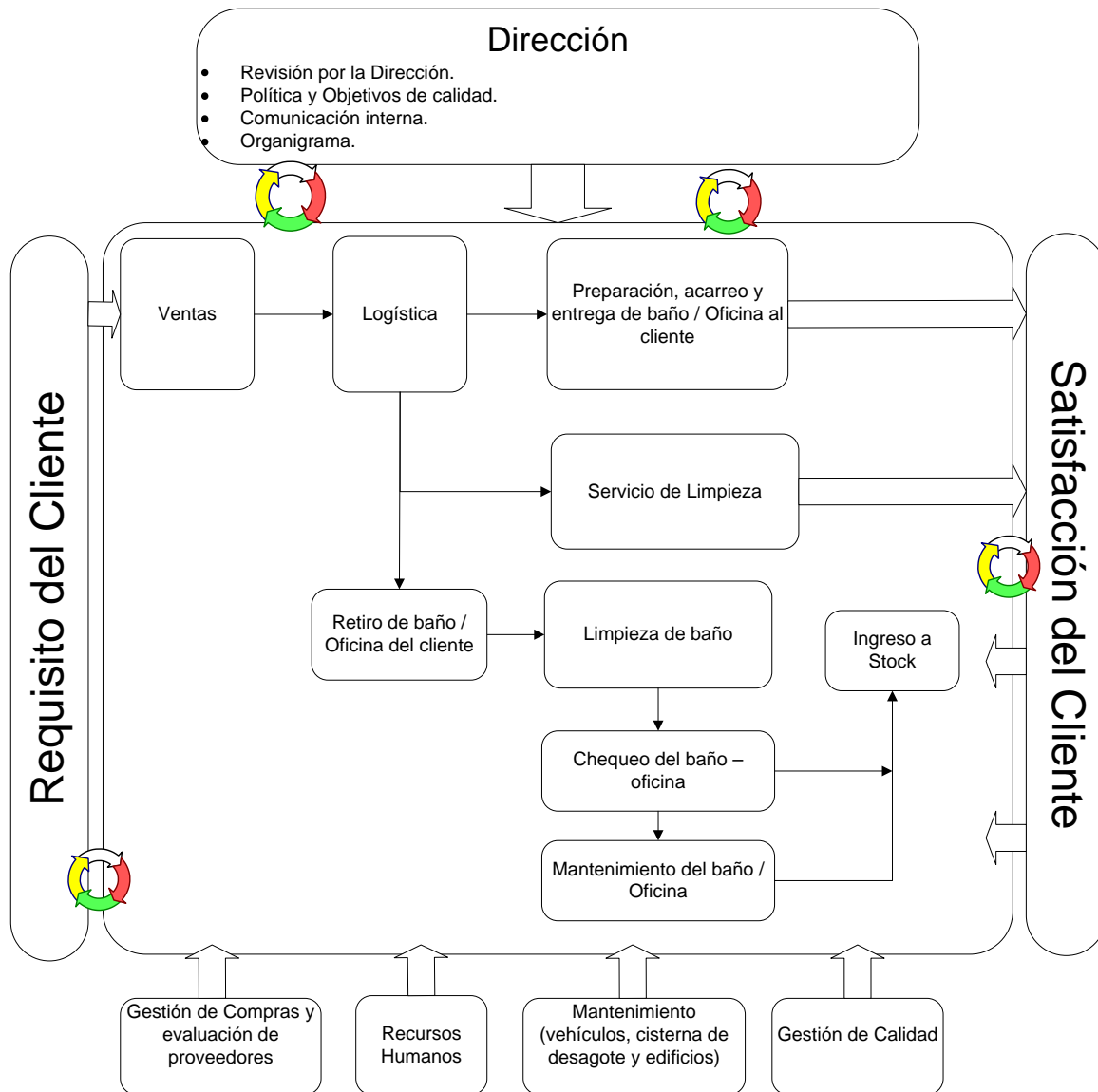
Procesos de Apoyo

- Compras y Control de recepción
- Evaluación de proveedores
- Recursos Humanos
- Gestión de Mantenimiento
- Gestión de la Calidad

Una vez identificados los procesos principales y de apoyo, se procedió a analizar cómo interactúan éstos entre sí, documentando y analizando los primeros mapas de procesos obtenidos.

Luego de varias modificaciones, se llegó al resultado que se muestra a continuación.

Mapa de procesos de la empresa Ecoser.



Etapa	Capacitación de introducción a sistemas de gestión de la calidad, desarrollo de los mapas de procesos de la PyME seleccionada e introducción a la definición de la visión, misión y política de calidad de la empresa.
Tarea	Definición de la misión, visión y política de la Calidad.
Grado de Ejecución	Total (100%)

Resumen de las tareas ejecutadas

Definición de la misión, visión y política de la Calidad.

Definición de la Política de la Calidad de EcoSer

Esta etapa consistió en desarrollar actividades asociadas a la gestión de la dirección orientada a dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008, que define política y objetivos de la calidad, y específicamente en su punto N°5, que establece la necesidad de definir la Política de la calidad.

Estos conceptos proporcionan un punto de referencia para dirigir la organización, determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a asignar eficientemente sus recursos, para alcanzar dichos resultados.

La política de la calidad debe proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Estos, tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua, y su logro debe poder medirse.

El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

Como resultado del trabajo realizado entre el experto técnico y la dirección de Ecoser se esbozó la política de la calidad de la compañía que se cita a continuación:

Política de la calidad de Ecoser

ECOSER, es una empresa dedicada al alquiler de baños químicos, oficinas y contenedores móviles. Nuestra empresa está orientada a lograr altos estándares de satisfacción de sus Clientes, cumpliendo con los requisitos acordados para sus Servicios, y comprometiéndose a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo nos comprometemos a cumplir los requisitos legales y trabajar en pos de proteger el medio ambiente.

Nuestro éxito se mide en base a la satisfacción del cliente. Contamos con personal idóneo para garantizar la calidad durante la ejecución de los servicios brindados.

Tenemos la capacidad de enfrentar nuevos desafíos como una oportunidad de crecimiento basado en el principio de la mejora continua.

La empresa asume el compromiso hacia la Calidad en todos los niveles de la organización, contando con la participación activa de todo el personal, como medio para conducirla hacia la mejora continua.

Objetivos de calidad de Ecoser

Para el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y para asegurar el compromiso de los empleados en el funcionamiento de éste, se han establecido objetivos del sistema de gestión de la calidad:

- Mejorar la satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo los requisitos establecidos por cada uno de ellos.
- Aumentar la rentabilidad de la empresa.
- Minimizar la cantidad de reclamos.
- Promover la participación de todo el personal de la empresa a través del SGC.

- Disponer de bienes (baños y oficinas) con una antigüedad menor a 10 años.
- Minimizar el impacto en el medio ambiente en la prestación de nuestros servicios.

Definición de la Misión de Ecoser

Durante esta actividad se abordaron los siguientes conceptos con el personal de Ecoser con el objetivo de definir la misión de la compañía.

La misión de una empresa debe considerar las siguientes consignas:

- La razón de ser de la empresa. El motivo por el cual existe. Las funciones básicas necesarias que va a desempeñar.
- Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa,
- Lo que pretende hacer,
- El para quién lo va a hacer.
- Fácilmente entendible por toda la empresa.
- Descripción del trabajo de la organización de forma clara, concisa y concreta.
- Establecer los fundamentos para posteriores diseños organizativos.
- Suministrar la dirección y el propósito a todos los elementos de la organización.
- Ser ambiciosa y romper posibles barreras organizacionales.
- Actualización periódica. Cuando menos, una vez al año debe revisarse y ver si se corresponde con la realidad de la empresa.
- Comunicar la ética de empresa, los principios generales a los cuales los trabajadores deben adherirse y practicar.

Asimismo puede ser influenciada en momentos concretos por algunos elementos como:

- La historia de la organización,
- Las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios,

- Los factores externos o del entorno,
- Los recursos disponibles, y
- Sus capacidades distintivas

Luego de trabajar los conceptos citados, se procedió a documentar la misión de Ecoser que se presenta a continuación:

Misión de Ecoser

Ser la empresa que brinda el mejor servicio a nuestros clientes con innovación y creatividad a través de la excelencia, eficiencia y efectividad. Destacándonos por saber entregar al cliente la respuesta de sus necesidades, respetando siempre los estándares de sostenibilidad, que actúa localmente pero pensando globalmente. Siendo una empresa que se preocupa para que los efectos multiplicadores de ingreso se quede en el ámbito provincial.

Definición de la Visión de Ecoser

Siguiendo la planificación del proyecto se continuó trabajando con la definición de la visión de la empresa y para ello se abordaron los conceptos siguientes con el personal.

La visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo, y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo actualmente, no define las proyecciones de la compañía, ni incorpora el sentido de cambio necesario y direccionamiento a largo plazo.

Hay un imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes en un futuro próximo y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer.

Por consiguiente, los Directivos están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de nuevas condiciones del mercado, etc.

Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de empresa en la cual creen que se debe convertir la compañía.

Una vez entendido el concepto de visión, el personal Directivo de la empresa, junto con el experto técnico, esbozó los primeros borradores de la visión de Ecoser hasta que se llegó a la definición final que se documenta a continuación:

Visión de Ecoser

Ser líder en el mercado de alquileres y venta de baños portátiles, habitáculos móviles y modulares. Manteniendo un nivel de excelencia de sus productos y servicios ofrecidos. Teniendo la sostenibilidad como eje fundamental de nuestra empresa.

Etapa	2 Diseño e Implementación un sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 en la empresa seleccionado.
Grado de Ejecución	Total (100%)

Resumen de las tareas ejecutadas

Diseño e Implementación un sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 en la empresa seleccionado.

Esta etapa se encuentra parcialmente cumplida, conforme lo planificado en el proyecto aprobado.

Culminada la capacitación del personal y definido el mapa de procesos de la empresa, se dio comienzo al diseño de los documentos obligatorios establecidos por la Norma Internacional ISO 9001:2008 que se detallan a continuación y que se encuentran en pleno desarrollo al día de la fecha:

- Control de los documentos (Punto de la norma 4.2.3) Estado: Finalizado
- Control de los registros (Punto de la norma 4.2.4) Estado: Finalizado
- Auditoría Interna (Punto de la norma 8.2.2) Estado: Finalizado
- Control del producto no conforme (Punto de la norma 8.3) Finalizado
- Acciones correctivas (Punto de la norma 8.5.2) Estado: Finalizado
- Acciones preventivas (Punto de la norma 8.5.3) Estado: Finalizado
- Gestión de Compras (Punto de la norma 7.4) Estado: Finalizado

- Gestión de RRHH (Punto de la norma 6.2) Estado: Finalizado
- Gestión de Comercial (Punto de la norma 7.2) Estado: Finalizado
- Gestión de Mantenimiento (Punto de la norma 6.2) Estado: Finalizado
- Revisión por la Dirección (Punto de la norma 5.6) Estado: Finalizado
- Manual a de la Calidad (Punto de la norma 4.2.2) Estado: Finalizado
- Logística (Punto de la norma 7.1) Estado: Finalizado
- Operaciones (Punto de la norma 7.5.1) Estado: Finalizado
- Tablero de comandos (Punto de la norma 8.2.3 y 8.2.4) Estado: Finalizado

El resultado del trabajo del diseño de los procedimientos entre el consultor y el personal de EcoSer se pueden ver a continuación:

A continuación se detallara el requisito establecido por la norma ISO 9001:2008 referente a cada procedimiento obligatorio realizado para poder entender claramente el origen de los mismos y a su vez poder validar que se da cumplimiento a lo requerido por la norma de referencia.

Además, en el diseño de los documentos se utilizaron los lineamientos definidos por la Norma ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización “Enfoque de gestión de la calidad”. Esta norma no es certificable, su espíritu se basa en la calidad total considerando las necesidades de los stakeholders (proveedores y aliados, clientes, sociedad, propietarios y/o accionistas y personas en la organización).

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Requisito de la Norma ISO 9001:2008 Punto 4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

A continuación se detalla el resultado obtenido para la elaboración del procedimiento de control de documentos PG-01 Rev. 00 y los siguientes registros que surgen de dicho procedimiento:

- ✓ PG-01F01 Listado de Documentos Internos

- ✓ PG-01-F02 Control de Copias de Documentación entregada
- ✓ PG-01-F03 Listado de Documentos Externos

CONTROL DE DOCUMENTOS

OBJETIVO

Establecer la metodología para la generación, distribución, modificación y control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (ya sean internos o externos), para facilitar su identificación, sistematizar su utilización y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

ALCANCE

Todos los documentos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad (internos y/o externos) de Ecoser S.R.L

DESARROLLO

CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Existen 4 niveles de documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad:

Manual

Es el documento donde se definen las políticas y objetivos, y se describe al Sistema de Gestión de Calidad de Ecoser S.R.L, la cultura de la organización y la estructura de la documentación referida al Sistema.

Procedimientos de Gestión (PG)

Son los documentos donde se definen los procesos con el objetivo de sistematizar sus actividades.

En el "PG-01F01 Listado de Documentos Internos", se encuentran listados todos los documentos generados por la empresa (internos) como procedimientos, instructivos de trabajo y diagramas, que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y en donde se muestran el código, el nombre del documento, la revisión, la vigencia, el estado y la cantidad de copias entregadas.

Otros Documentos:

Instructivos de Trabajo (IT)

Son documentos complementarios a los procedimientos que aclaran requerimientos particulares, acciones a seguir y responsabilidades de funciones específicas. Éstos proporcionan un grado mayor de detalle que los procedimientos. En el “PG-01F01 Listado de Documentos Internos”, se encuentran todos los instructivos de trabajo que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad y se muestran las personas responsables de su emisión, control y aprobación.

Diagramas (DG)

Son documentos que proporcionan información gráfica referente al Sistema de Gestión de Calidad. El listado de los diagramas vigentes se encuentra dentro del “PG-01F01 Listado de Documentos Internos”.

Formularios y Registros

Son documentos necesarios para la registración de todas aquellas actividades generadas en los procedimientos o instructivos. Los mismos se encuentran detallados en el “PG-01F01 Listado de Documentos Internos”.

El formulario una vez completo con los datos que se generaron luego de la realización de una actividad, son conocidos como registros. Es decir son documentos en donde queda registrada la evidencia del cumplimiento de una actividad. Éstos constituyen la documentación necesaria para garantizar una efectiva evaluación del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, ya que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Antes de la distribución y puesta en vigencia de los documentos, éstos pueden ser controlados por una tercera persona y deben ser aprobados por el Responsable de Gestión de la Calidad

Una vez aprobado el documento, la versión impresa es firmada por los responsables de su emisión, control y aprobación.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Una vez aprobado el Documento, el Responsable de Gestión de la Calidad se encarga de su administración y distribución, archiva el original. (Este posee un juego completo de toda la Documentación interna del SGC y emite una copia controlada de cada procedimiento, manual o instructivo de trabajo a los responsables de los procesos que operan fuera de la oficina central).

En caso que un Sector necesite copias de las mismas deben ser solicitadas al Responsable de Gestión de la Calidad. Cada copia debe contener la leyenda “CONFIDENCIAL - COPIA CONTROLADA”. La misma se encuentra inserta dentro de cada uno de los documentos como marca de agua, cruzando el mismo en forma diagonal.

Cada vez que se entrega un documento, el Responsable de Gestión de la Calidad debe obtener una constancia de que el mismo fue recibido por los responsables. La evidencia de la distribución de cada uno de los documentos queda en el PG-01-F02 “Control de Copias de Documentación entregada”, la cual incluye fecha de entrega, nombre de la persona a quien se le entrega el documento, código, nombre, revisión del documento entregado y firma de quien lo recibe.

MODIFICACIÓN DE UN DOCUMENTO EXISTENTE

Cuando se crea necesario realizar modificaciones a algún documento o cuando estas surjan como consecuencia de acciones correctivas, mejoras u otros cambios, el Responsable de Gestión de la Calidad junto con el sector involucrado evalúa la pertinencia o no de dicha modificación.

La revisión y aprobación la realizan los mismos sectores que emitieron el documento original. Una vez aprobada la modificación del documento, el Responsable de Gestión de la Calidad lo notifica a todo el personal involucrado en el proceso.

En el registro PG-01-F02 se deja constancia a quien se entregó la copia.

Los documentos obsoletos impresos son archivados y sellados con una leyenda de "OBSOLETO" en color AZUL o son destruidos.

En cada documento se muestra su Revisión, la fecha de la aprobación (vigencia), la descripción de los cambios realizados, el nombre y la firma de los responsables de su realización, control (opcional) y aprobación.

Cuando un sector que no forme parte de la lista de distribución solicite un documento, el mismo será impreso con la leyenda "CONFIDENCIAL - COPIA NO CONTROLADA" para prevenir su uso inadecuado.

Las correcciones de un documento debido a errores ortográficos, de sintaxis o cambios de forma, no son consideradas modificaciones.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Los Documentos Externos son aquellos que están relacionados al Sistema de Gestión de Calidad de ECOSER S.R.L, pero que no fueron emitidos por éste, por ejemplo las Normas Internacionales, normas específicas al desarrollo del negocio de la compañía, documentación técnica específica, etc.

En el "PG-01-F03 Listado de Documentos Externos" se encuentran todos los documentos externos vigentes y el o los responsables de archivarlos y mantenerlos actualizados.

Anualmente el Responsable de Gestión de la Calidad verifica la vigencia de los documentos externos, actualiza el listado de documentos (en caso que haya cambios) y notifica a los usuarios cualquier modificación que haya surgido en los mismos.

Para registrar la actualización y control de los documentos externos, se registra la fecha del último control dejando constancia de si hubo o no cambios y las iniciales del responsable.

Archivo y distribución

El Responsable de Aseguramiento de Gestión de Calidad se encarga de administrar los Documentos externos en formato digital, encontrándose en una carpeta bajo el título de Documentos externos en la computadora o en formato papel en el área de calidad.

CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos llevan en el encabezado su codificación, la cual respeta la siguiente regla:

Descripción del documento	Tipo de documento	N° correlativo de cada documento	Versión	Ejemplo
Manual	M	Se arranca de 01 la codificación	A partir del 00	N/A
Procedimientos de Gestión	PG	Se arranca de 01 la codificación	A partir del 00	PG-02
Instructivo de Trabajo	IT	Se arranca de 01 la codificación	A partir del 00	PG-02-IT01 PG-02-IT02
Diagrama	DG	Se arranca de 01 la codificación	A partir del 00	PG-02-DG01

Por ejemplo, la codificación de un procedimiento de Control de registros sería:

PG-07 Compras

PG: indica que es un Procedimiento de Gestión.

7: indica el orden asignado al documento (documento N°7 correspondiente en este caso al proceso de compras).

Codificación de instructivos

Solo en los casos de los instructivos de trabajo se identificara de donde nace el instructivo con la identificación del documento que le dio origen.

Por ejemplo, la codificación de un instructivo que nace del procedimiento de Compras será: PG-07-IT01

PG: indica que es un Procedimiento de Gestión.

07: indica el orden asignado al documento de compras

IT: Instructivo de Trabajo N° 01

01: la primer Instrucción de Trabajo derivada del Procedimiento de Gestión de Compras

Para la codificación de los formularios se adiciona a lo mencionado en la identificación de los documentos un campo que vincula el formulario al documento que le da origen como se muestra a continuación.

Descripción del documento	Tipo de documento	N° correlativo de cada documento	Versión	Ejemplo
Formulario	F	Se arranca de 01 la codificación	A partir del 00	PG-07-F01 PG-07-F02 PG-07-F03

El presente procedimiento sirve como modelo para la generación de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

ENMIENDA DE DOCUMENTOS

Todos los errores que pueden producirse al registrar la información en registros en soporte de papel o que se detecten una vez impresos los documentos, son

tachados con una raya y no borrados, escribiendo los datos correctos al costado de los mismos asegurando que sea legible y que no dé lugar a dudas. La enmienda se salva con la fecha y la firma de la persona que la realizo.

Archivo Original (en soporte papel)

Existe un archivo original, el cual está integrado por todos los Documentos que integran el SGC en última edición y también los obsoletos que deban ser conservados. Este archivo se encuentra en poder del Responsable de Gestión de la Calidad.

Resguardo de los Documentos informáticos

Todos aquellos Documentos que sean conservados en medios informáticos son protegidos mediante la realización mensual de un BACK-UP, el cual es conservado por el Responsable de Gestión de la Calidad, quien guardara este dispositivo en la empresa, también deberá existir un segundo dispositivo que estará a cargo del gerente general de la empresa y que deberá ser resguardado fuera de la empresa. Estos back-up serán registrados en el formulario “PG-01-F04 BACK-UP”.

REGISTROS Y ARCHIVOS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-01F01	Listado de Documentos Internos	Papel	Calidad	3 años	Destrucción
PG-01-F02	Control de Copias de Documentación	Papel	Calidad	3 años	Destrucción

	n entregada				
PG-01-F03	Listado de Documentos Externos	Papel	Calidad	3 años	Destrucción
PG-01-F04	Back-Up	Papel	Calidad	3 años	Destrucción

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE CONTROL DE LOS REGISTROS

Los documentos diseñados cumplen con el requisito de la Norma ISO 9001:2008 Punto 4.2.4 Control de los Registros que se detalla a continuación:

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

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 deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

NOTA En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración del procedimiento de Control de Registros PG-02 Rev. 00 y el registro que surgen de dicho procedimiento PG-02F01 Listado de Registros.

CONTROL DE REGISTROS

OBJETIVO

Controlar la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la distribución de los Registros del sistema de gestión de Calidad que proporcionan evidencias de la conformidad con los requisitos.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los registros asociados al sistema de gestión de calidad.

DESARROLLO

Los registros generados a partir de los procedimientos, instructivos del Sistema de Gestión de Calidad se identifican con la letra F y se elaboran, revisan, aprueban, codifican y controlan a través del procedimiento que lo genera, estando en un todo de acuerdo a lo establecido en PG-01 "Control de Documentos".

En aquellos casos en los cuales por las características de los registros no se puedan identificar mediante la letra F, se trataran de acuerdo a lo estipulado en el formulario PG-02-F01 "Listado de registros" y su identificación se realiza a través del nombre del registro.

El Responsable de Calidad, una vez recibidos los originales de los formularios aprobados para su emisión, los registra en el formulario PG-02-F01 "Listado de registros".

Los formularios son diseñados por los responsables de emitir los procedimientos que les dieron origen. En el formulario PG-02-F01 "Listado de registros" se indican los responsables de archivarlos, el nombre del formulario, plazo mínimo de conservación, fecha de la última versión, soporte, número de cambio (versión) y la disposición final de los REGISTROS.

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN ACCIONES CORRECTIVAS Y ACCIONES PREVENTIVAS.

Los documentos diseñados que se detallan a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 de los puntos 8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva.

Acción Correctiva Punto. 8.5.2

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Acción Preventiva Punto. 8.5.3

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

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implementar las acciones necesarias;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4); y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Para dar tratamiento a estos dos requisitos se realizó un único documento que contiene el tratamiento de ambos puntos normativos y un formulario que también cumple con ambos requisitos.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración del procedimiento PG-06-00 Acciones Correctivas y Preventivas y el registro que surgen de dicho procedimiento PG-06-F01 Acciones Correctivas y Preventivas.

ACCIONES CORRECTIVAS

OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo establecer un método de trabajo que permita identificar, analizar y tomar acciones tendientes a eliminar las causas de las no conformidades y prevenir las potenciales a tiempo, aportando de esta manera al proceso de mejora continua realizadas al Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las No Conformidades y observaciones que requieren acciones correctivas, No Conformidades potenciales que requieren Acciones Preventivas y a todas las propuestas u Oportunidades de Mejora realizadas al Sistema de Gestión de Calidad de Ecoser S.R.L

DESARROLLO

Fuentes de hallazgos

A continuación se detallan las fuentes de posibles identificaciones de desvíos, acciones preventivas u oportunidades de mejora:

- ✓ Fuentes de No Conformidades (pueden existir más):
- ✓ Quejas o reclamos del Cliente
- ✓ Auditorías internas, de segundas y terceras partes
- ✓ Desvíos detectados en la documentación del sistema gestión.
- ✓ Desvíos a requisitos legales o reglamentarios.
- ✓ Revisiones del sistema de gestión de la calidad
- ✓ Productos no conformes que se presentan frecuentemente

Fuentes de Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora (pueden existir más):

- ✓ Revisión de necesidades y expectativas del Cliente.
- ✓ Análisis de mercado.

- ✓ Mediciones de satisfacción.
- ✓ Información del personal.
- ✓ Resultados de auto evaluación.
- ✓ Potenciales situaciones de emergencia.
- ✓ Otros.

Definiciones

No conformidad: Incumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, normativos; de los clientes o propios de la organización.

Observación: Incumplimiento puntual o parcial de los requisitos normativos o propios de la organización que podrían hacer peligrar la integridad del SGC o que no impacten de manera directa en la Calidad de los productos.

Oportunidad de Mejora: Ocasión detectada en la organización, entre una situación real y una deseada.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad u Observación detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Son anticipadas en el tiempo evitando que ocurra un desvío.

Cuando personal de Ecoser S.R.L detecta un desvío, un punto débil en un proceso o una oportunidad de mejora, el mismo es reportado en forma inmediata al responsable del área a cargo de éste, quién en primera instancia y de corresponder, toma una acción inmediata, luego registra la misma utilizando el formulario PG-06-F01 Acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora y comunica y analiza el mismo con el Responsable de gestión de la calidad.

El área afectada participa en la determinación e implementación de las acciones que permitan corregir el desvío detectado.

El Responsable de gestión de la calidad coordina la gestión del hallazgo desde su tipificación hasta la resolución y cierre del mismo.

Estos hallazgos son categorizados por el Responsable de gestión de la calidad conforme la siguiente tipificación correspondiéndole las acciones a tomar:

Análisis de causas

El Responsable de gestión de la calidad, una vez recibido los registros, analiza el hallazgo y de considerarlo necesario, cita a una reunión a los responsables de la actividad y a otros que a su criterio, puedan aportar por tener conocimientos del proceso en cuestión.

El Responsable de gestión de la calidad junto con los involucrados define:

Si fuese necesario implementar una acción inmediata, validar la misma o en su defecto, aplicar las correcciones que consideren necesarias dejando establecido cuales y quiénes serán los responsables de realizarlas. Es importante tener en cuenta que este tipo de acciones no atacan las causas de los desvíos, solo solucionan el mismo.

- ✓ Realizan un análisis de causas raíz de los desvíos; se recomienda tener en cuenta para estos casos, la utilizar herramientas de calidad siempre que sea apropiado y la complejidad del caso lo requiera.
- ✓ Establecen en función del hallazgo que tipo de acciones se tomarán (Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora).

Implementación de acciones

Una vez determinada/s la/s causa/s originante/s del desvío, se establece el plan de acción, los responsables de cada acción y el tiempo estimado de finalización de las mismas dejando registro en el formulario PG-06-F01 Acciones correctivas y preventivas.

Gestión y seguimiento de los hallazgos


El Responsable de gestión de la calidad realiza el seguimiento de la implementación de las acciones tomadas y registra el cumplimiento o no en el formulario PG-06-F01 Acciones Correctivas y Preventivas.

Una vez comprobada la implementación de las acciones tomadas y luego de un tiempo prudencial, el Responsable de gestión de la calidad verifica la eficacia de las acciones tomadas y procede al cierre del PG-06-F01 Acciones Correctivas y Preventivas, si las mismas fueron eficaces. Caso contrario se abre nuevamente un PG-06-F01 Acciones Correctivas y Preventivas y se comienza el proceso de análisis nuevamente.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-06-F01	Acciones Correctivas y Preventivas	Papel	Calidad	3 Años	Destrucción

Registro que surge del procedimiento Acciones correctivas y Preventivas

	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	PG-06-F01 Rev.: 00 Vigencia: Mayo 2015
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		
TIPO DE HALLAZGO	Observación <input type="checkbox"/> No Conformidad <input type="checkbox"/>	Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/> Número de Hallazgo: Fecha:
Identificado por:	<input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Usuario	<input type="checkbox"/> Auditoría interna N° <input type="checkbox"/> Auditoría externa
		<input type="checkbox"/> Interna Área: <input type="checkbox"/> Otro
Descripción del Hallazgo		
Acción Inmediata		
Corresponde Tomar Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Responsable de tomar las acciones inmediatas		Fecha
Análisis de Causas		Participantes
		_____ _____ _____ _____
Tipo de Acción a Tomar		
Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva <input type="checkbox"/> Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>		
Medidas a Implementar		Fecha planificada Implement.
Control y seguimiento de la Implementación		Observaciones
Fecha realizada	Responsable	
Verificación de la efectividad de las acciones tomadas		Método Utilizado para Verificar la Efectividad
LAS ACCIONES FUERON EFICACES: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
FECHA VERIFICACIÓN:		
DOCUMENTOS ADJUNTADOS		
Conclusión		
Firma:		Aclaración:

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN AUDITORIA INTERNA

Los documentos diseñados que se detalla a continuación, cumplen con el requisito de la Norma ISO 9001:2008 Punto 8.2.2 Auditoria Interna:

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

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización; y
- b) 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 auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorias, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4)

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias 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 (véase 8.5.2)

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración del procedimiento PG-05-00 Auditoria Interna y los registros que surgen de dicho procedimiento (PG-05-F02 Informe de Auditoria y PG-05-F01 Plan Anual de Auditorias y Revisiones).

AUDITORIA INTERNA

OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias, los requisitos y las responsabilidades para planificar las Auditorías Internas, seleccionar el equipo auditor que las lleva a cabo, registrar y transmitir los resultados a la Dirección y al personal responsable de tomar las acciones correctivas pertinentes.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad de EcoSer S.R.L

DESARROLLO

El Responsable del área de Calidad elabora un PG-05-F01 "Plan Anual de Auditorías internas y revisiones por la dirección" basándose en Auditar al menos una vez por año cada proceso de EcoSer S.R.L

Si por algún motivo, la dirección considera necesario realizar una Auditoría fuera de lo planificado, informa al Responsable del área de Calidad, quien realiza las gestiones necesarias para llevarla a cabo.

Cuando se debe realizar una Auditoría Interna, el Responsable del área de Calidad evalúa si se realiza con uno o más Auditores, y con personal propio y/o contratado.

La dirección y el Responsable del área de Calidad seleccionan al Auditor Responsable y a los Auditores Internos verificando que cuenten como antecedente con la aprobación de un curso de Auditor Interno de la Calidad y 1 auditoría de entrenamiento, para los auditores internos.

Cuando se selecciona el auditor se verifica la independencia del mismo para garantizar la objetividad en el proceso de auditoría.

Cuando el auditor sea externo, deberá presentar evidencia de un curso de auditor interno más 5 Auditorías como mínimo a SGC en un plazo máximo de 5 años (una auditoría por año como mínimo).

Previo a la Auditoría se entrega a los Auditores la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, necesaria para la preparación de la Auditoría que comprende fundamentalmente:

- ✓ copia actualizada del Manual de Calidad,
- ✓ comentarios sobre los resultados de anteriores Auditorías, si los hubiere,
- ✓ formularios para el Informe de Auditoría Interna y todo otro dato de interés para el mejor aprovechamiento de la Auditoría.

El Responsable del área de Calidad notifica a los responsables de los procesos el día que se realizará la Auditoría para que estos puedan destinar parte del día a la Auditoría.

Una vez que la Auditoría fue concluida, el Auditor Responsable elabora el PG-05-F02 "Informe de Auditoría Interna" e inicia un PG-06-F01 Acciones correctivas y preventivas por cada No Conformidad u observación encontrada, según los modelos establecidos y los entrega al Responsable del área de Calidad. Cuando el auditor sea externo a la empresa se acepta que utilice su propio formato para el informe.

Los Informes de Auditoría Interna y las No Conformidad de Auditoría son considerados por la dirección y el Responsable del área de Calidad en forma conjunta con los responsables de cada área quienes son los responsables de efectuar las acciones correctivas que sean necesarias.

El Responsable del área de Calidad:

- ✓ efectúa el seguimiento de las No Conformidades detectadas en la auditoría,
- ✓ hace el cierre de la acción correctiva correspondiente,

- ✓ incorpora los Informes de Auditorías Internas y de No Conformidades de Auditoría a la Revisión Periódica del Sistema de la Calidad por la Dirección y
- ✓ archiva los informes de Auditoría.

El proceso de Auditoría se considera finalizado cuando se han cerrado las acciones que eliminan los desvíos detectados.

REGISTROS Y ARCHIVOS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-05-F01	Plan Anual de Auditorías internas y revisiones por la dirección	Papel	Calidad	3 años	Destrucción
PG-05-F02	Informe de Auditoría Interna”	Papel	Calidad	3 años	Destrucción
PG-06-F01	Acciones correctivas y preventivas	Papel	Calidad	3 años	Destrucción

Registro que surge del procedimiento Auditoria Interna

PLAN ANUAL: 2015			
Procesos Auditados	Fecha Prevista	Fecha Realizada	Observaciones
AUDITORIA INTERNA			
Compras	Noviembre 2015		
Ventas	Noviembre 2015		
RRHH	Noviembre 2015		
Prestación del servicio (Operaciones y logística)	Noviembre 2015		
Calidad, análisis y mejora	Noviembre 2015		
Mantenimiento	Noviembre 2015		
Dirección	Noviembre 2015		
REVISIONES POR LA DIRECCIÓN			
Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad	Noviembre 2015		

Lugar:	Fecha:	Nº
<i>Alcance de la Auditoria:</i>		
AUDITOR	Documentos utilizados;	de Referencias
PARTICIPANTES	CARGO	
1.-		
2.-		
Propósito de la Auditoría:		
Conclusiones:		
Auditor:	Calidad:	
Aclaración:	Aclaración:	
Aclaraciones:		
Esta auditoria se basa en un muestreo limitado y pueden existir otras no conformidades.		

Para validar el nivel de implementación el experto técnico realizó una auditoría interna cuyo resultado se detalla a continuación.

Lugar: Ecoser RG y Ush	Alcance de la Auditoría: Todos los procesos
AUDITOR: Santos Mariano	Documentos de Referencias utilizados; Norma ISO 9001:2008 manual del sistema de gestión de calidad
<p>Propósito de la Auditoría:</p> <p>Evaluar la eficacia del Sistema de calidad implementado por la empresa respecto de la Norma ISO 9001:2008 y los documentos establecidos por la empresa.</p>	
Conclusiones	
Gestión de la Calidad Ptos 1, 2, 3, 4.1, 4.2, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	
<p>Manual de la calidad MC-01 revisión 00 Junio 2015</p> <p>Se valida el alcance y las exclusiones documentadas en el mismo. (7.3, 7.5.2, 7.5.4 y 7.6)</p> <p>Alcance "Ventas, Alquiler y mantenimiento de baños químicos, oficinas y contenedores"</p>	Cumple
<p>Control de documentos PG-01 Rev 00 Mayo 2015</p> <p>Control de registros PG-02-00 Rev 00 Mayo 2015</p> <p>Auditoría interna PG-05 Rev 00 Mayo 2015</p>	Obs

Acciones correctivas y preventivas PG-06 Rev 01 Mayo 2015

Producto no conforme PG-14-00 Sep 2015

Se verificaron los cambios de documentos y versiones iniciales distribuidas.

Documento modificado o nueva versión	Revisión	PG-02-F01 Listado de registros	PG-01-F02 Control de copias de documentos	PG-01F01 Listado de documentos internos
PG-09-F04	02	No está registrado	No está registrado	NA
PG-15	01 Julio 2015	NA	No está registrado	Desactualizado
PG-12	01 Mayo 2015	NA	01-06-15 OK	Ok actualizada

Observación

Se observa que se realizaron modificaciones a documentos y no se cumplió con lo definido en el procedimiento Control de documentos PG-01 Rev 00 Mayo 2015, por ejemplo en el cambio del procedimiento PG-15 Rev 01 no se evidencia la notificación "PG-01-F02 Control de copias de documentos" y el PG-01F01 Listado de documentos internos tiene registrada la versión 00 del procedimiento.

PG-01-F03 Listado de documentos externos Rev 00 Mayo 2015								Cumple																							
PG-01-F04 Back up								Cumple																							
<p>Se verifican los registros de back up de los meses de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Julio 2015 • Agosto 2015 • Septiembre 2015 																															
Auditoria interna PG-05 Rev 00 Mayo 2015								Com																							
<p>Se verifica la planificación anual</p> <p>PG-05-F01 Plan anual de auditorías internas y revisión por la dirección.</p> <p>Comentario</p> <p>El proceso de auditoria no pudo ser evaluado dado que el mismo se lleva a cabo por primera vez este año.</p>																															
Acciones correctivas y preventivas PG-06 Rev 01 Mayo 2015								Cumple																							
Se verificaron las siguientes AC y AP																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Tipo</th> <th>Fecha</th> <th>Acción</th> <th>Origen</th> <th>Acciones a tomar</th> <th>Estado</th> <th>Tratamiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Obs</td> <td>29-05-15</td> <td>Correctiva</td> <td>Calidad</td> <td>Capacitación (se verifico)</td> <td>Abierta</td> <td>Cumple</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Obs</td> <td>18-06-15</td> <td>Correctiva</td> <td>Reclamo</td> <td>Modificar baños</td> <td>Abierta</td> <td>Cumple</td> </tr> </tbody> </table>									N°	Tipo	Fecha	Acción	Origen	Acciones a tomar	Estado	Tratamiento	1	Obs	29-05-15	Correctiva	Calidad	Capacitación (se verifico)	Abierta	Cumple	3	Obs	18-06-15	Correctiva	Reclamo	Modificar baños	Abierta
N°	Tipo	Fecha	Acción	Origen	Acciones a tomar	Estado	Tratamiento																								
1	Obs	29-05-15	Correctiva	Calidad	Capacitación (se verifico)	Abierta	Cumple																								
3	Obs	18-06-15	Correctiva	Reclamo	Modificar baños	Abierta	Cumple																								

4	Obs	07-07-15	Corre ctiva	Intern a	Recapacit ar al operario	Abierta	Cumple
5	Obs	07-07-15	OM	Intern a	Capacitaci ón	Cerrada	Cumple
6	Om	Julio 2015	OM	Intern a	Modificar el PG-15	Cerrada	Cumple

Ventas Ptos 7.2, 8.4, 4.2.3, 4.2.4

Gestión de ventas PG-13 Rev 00 Mayo 2015

Ventas minoristas y corporativas

Cliente	Sede	Fecha	PG-13-F02 Presupues to	Confirma ción	Servicio	Observa ción
Montesin o Juan	RG	18-09-15	182	Telefónica	1 alquiler + 4 servicios por mes	Obs
Policía Provincial	Ush	05-08-15	151	Orden de compra N° 822 21-8-2015	2 alquiler + 4 servicios por mes por baño	

						mail, cuit y no se registró como se aceptó el presupuesto
Cufone Gustavo	Ush	14-09-15	163	Mail de aceptación enviado el 15-09-15	1 alquiler + 4 servicios por mes por baño	Se observa que el presupuesto no tiene los datos de mail, cuit y no se registró como se aceptó el presupuesto
Coop. Eléctrica y Otros Serv. de Rio Grande Ltda.	RG	15-04-15	129	Telefónica	1 alquiler + 8 servicios por mes por baño	

Cooperativa IYU	Ush	14-07-15	129	Telefónica	3 alquiler + 4 servicios por mes por baño																					
<p>Observación</p> <p>Se observa que hay presupuestos que no se registran todos los campos, por ejemplo:</p> <p>Los presupuestos N° 151 Ush y 163 Ush no tiene los datos de mail, cuit y no se registró como se aceptó el presupuesto.</p>																										
<p>PG-03-00 reclamos rev 00 mayo 2015</p> <p>PG-03-F01 Mayo 2015</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cliente</th> <th>Fecha</th> <th>N°</th> <th>Reclamo</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Isorua Facundo</td> <td>17-06-15</td> <td>1</td> <td>Entra agua por el techo</td> <td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>Bentancor</td> <td>22-06-15</td> <td>2</td> <td>Baño colapsado</td> <td>cerrado</td> </tr> <tr> <td>Martin Velásquez</td> <td>11-09-15</td> <td>8</td> <td>Congelamiento de unidades</td> <td>cerrado</td> </tr> </tbody> </table>							Cliente	Fecha	N°	Reclamo	Estado	Isorua Facundo	17-06-15	1	Entra agua por el techo	Cerrado	Bentancor	22-06-15	2	Baño colapsado	cerrado	Martin Velásquez	11-09-15	8	Congelamiento de unidades	cerrado
Cliente	Fecha	N°	Reclamo	Estado																						
Isorua Facundo	17-06-15	1	Entra agua por el techo	Cerrado																						
Bentancor	22-06-15	2	Baño colapsado	cerrado																						
Martin Velásquez	11-09-15	8	Congelamiento de unidades	cerrado																						
<p>Satisfacción de los clientes</p> <p>Al momento de la auditoria se verifico que se realizaron encuestas pero aún no está realizado el análisis de las mismas.</p> <p>Considerar tenerlo resuelto para la auditoria externa</p>																										

Cumple

Com

RRHH Ptos 6.1, 6,2, 4.2.3, 4.2.4														
PG-07-00 Inducción a la empresa rev 00 mayo 2015 PG-08-00 Gestión de capacitaciones PG-07-DG01 Rev 00 Junio 2015 PG-07-F02 Matriz de polivalencia Mayo 2015 Se validan los perfiles de los puestos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de logística Cumple • Responsable de administración y RRHH Cumple • Responsable de operaciones cumple 		Cumple												
Se verifican los siguientes legajos de personal de Ecoser: <table border="1" data-bbox="233 1184 1224 1906"> <thead> <tr> <th>Personal</th> <th>Puesto</th> <th>Legajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Teixeira Elenilda</td> <td>Responsable de calidad</td> <td>Cumple</td> </tr> <tr> <td>Pamela Godoy</td> <td>Responsable de administración y RRHH</td> <td>Cumple</td> </tr> <tr> <td>Velásquez Martín</td> <td>Responsable de logística, Responsable de operaciones,</td> <td>Se recomienda agregar al Cv de Martin la experiencia adquirida en Ecoser</td> </tr> </tbody> </table>		Personal	Puesto	Legajo	Teixeira Elenilda	Responsable de calidad	Cumple	Pamela Godoy	Responsable de administración y RRHH	Cumple	Velásquez Martín	Responsable de logística, Responsable de operaciones,	Se recomienda agregar al Cv de Martin la experiencia adquirida en Ecoser	OM
Personal	Puesto	Legajo												
Teixeira Elenilda	Responsable de calidad	Cumple												
Pamela Godoy	Responsable de administración y RRHH	Cumple												
Velásquez Martín	Responsable de logística, Responsable de operaciones,	Se recomienda agregar al Cv de Martin la experiencia adquirida en Ecoser												

		para poder llevar adelante las tareas que gestiona a diario, dando cumplimiento a los perfiles definidos.
Diego Argel	Responsable de Mantenimiento, Operario (lavador, acarreo, carga y descarga), Responsable de Depósito y chofer	Se recomienda agregar al Cv de Diego la experiencia adquirida en Ecoser para poder llevar adelante las tareas que gestiona a diario, dando cumplimiento a los perfiles definidos.

Oportunidad de mejora

Se recomienda agregar a los Cv del personal de Ecoser la experiencia adquirida en la empresa, sobre todo en los recursos que ocupan puestos que requieren determinada experiencia y la misma fue adquirida en Ecoser.

PG-08-00 Gestión de capacitaciones

Plan anual de capacitaciones PG-08-F02 Rev 00 Mayo 2015

Se verificaron las siguientes capacitaciones:

Capacitación	Fecha	Verificación de la efectividad
Introducción a SGC	26-03-15	ok
Armado de legajos	05-05-15	Ok
Revisión integral del SGC	11-05-15	Ok
Uso de formulario PG-13-F01	18-05-15	Ok
Codificación de formularios	22-05-15	Ok
Acciones correctivas y preventivas uso del formulario PG-01-F01	22-06-15	Ok

Cumple

Prestación del servicio Ptos 7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3,7.5.5, 8.3, 4.2.3, 4.2.4

PG-15-00 Logística Rev 01Julio 2015

PG-09-01 Operaciones Rev 01Julio 2015

Se verifica que los vehículos poseen carpetas con la documentación del SGC incluyendo las hojas de seguridad de los productos químicos.

Se realiza un seguimiento de los casos auditados en el proceso comercial.

Cliente / Presupuesto	Servicio comprado	Para facturar PG-15-F01	Planificación mensual PG-15-F02	Planificación semanal PG-15-F03	Comprobante de servicios PG-09-F04	Servicios realizados PG-15-F04
Montesino Juan. Presupuesto 182. RG	1 alquiler + 4 servicios por mes	Cumple	Planificación entrega para el día 22-09-15	Planificación entrega para el día 22-09-15		Cumple, baño N°3505 Oscar
Policía Provincial Presupuesto 151. Ush	2 alquiler + 4 servicios por mes por baño	Cumple	Planificación mensual de: • Agosto ok • Septiembre	Planificación semanal de: • Agosto ok • Septiembre ok	1° Semana cancelado por mal clima. 2° Semana PG09F04 N° 21190	Cumple

Cumple

			ok		Fecha 11-09-15 baño N°1816 Cumple 3° Semana PG09F04 N° 21231 Fecha 16-09-15 baño N°1816 Cumple		
Coop. Eléctric a y Otros Serv. de Rio Grande. Ltda. Presupu esto 129	1 alquiler + 8 servicio s por mes por baño	Cumpl e	Planific ación mes de Septie mbre ok	Planifica ción semana s de Septiem bre ok		Cumple	
Cooper ativa	3 alquiler	Cumpl	Planific ación	Planifica ción	1°Seman a	Cumple	

IYU Presupuesto 129	+ 4 servicios por mes por baño	e	mes de Septiembre ok	semanas de Septiembre ok	cancelado por mal clima. 2° Semana PG09F04 N° 21186 Fecha 11-09-15 baño N°2014 Cumple 3° Semana PG09F04 N° 21225 Fecha 22-09-15 baño N°2014 Cumple 3° Semana PG09F04 N° 21252 Fecha 24-09-15 baño N°2014		
---------------------------	---	---	----------------------------	--------------------------------	---	--	--

					Cumple		

Se audito el control de baños de los siguientes casos:

Cliente	Fecha de entrega	Baño N°	PG-09-F01 Control de Baños	Comprobante de servicios PG-09-F04	Sede	Cumple
Merabiglia Gustavo	01-09-15	3503	Ok lo realiza Diego	20976	Ush	
Municipalidad de Ushuaia	19-09-15	2004	Ok lo realiza Martin	21210	Ush	
Rosales Hugo	10-08-15	2	Ok lo realiza Martin	20786	Ush	
CAAD Rio Grande	27-08-15	305 y 301	Ok lo realiza Oscar	20890	RG	
Veliz Roberto	18-09-15	2003	Ok lo realiza Oscar	21075	RG	
Juan Montecino	22-09-15	3505	Ok lo realiza Oscar	21089	RG	
Paone	03-09-15	2007	Ok lo realiza	2074	RG	

Daniel SA			Oscar	3		

Se audito la limpieza de baños de los siguientes casos:

PG-09-F05 Limpieza de baños o Módulos

Fecha	Baño N°	Realizo la limpieza	Sede
10-08-15	02	Luis	Ush
14-08-15	27	Diego	Ush
24-08-15	1816	Luis	Ush
27-08-15	18	Diego	Ush
01-09-15	1646	Luis	Ush
21-09-15	305	Oscar	RG
21-09-15	301	Oscar	RG
21-09-15	307	Oscar	RG

Cumple

Se auditaron los siguientes registros de transporte y disposición de efluentes cloacales.

Fecha	Volumen en Lts	Vehículo	Responsable que lo recibe
22-09-15	300	LZB201	Brizuela Jorge
25-09-15	300	LZB201	Rodriguez

Cumple

			Ramón	
26-08-15	400	LZB201	Gentile	
20-08-15	400	LZB201	Herrera	
25-08-15	300	LZB201	Rodriguez Ramón	
31-07-15	300	LZB201	Gentile	
Mantenimiento Ptos 6.3, 6.4, 4.2.3, 4.2.4				
PG-10 Mantenimiento Rev 00 Mayo 2015				
PG-10-F01 Plan de mantenimiento Rev 00 Mayo 2015				
Se audito el seguimiento del plan de mantenimiento				
Equipo – Maquina - Rodado	Frecuencia de mantenimie nto	Tipo de mantenimie nto	PG-10-F02 Mantenimie nto preventivo - correctivo	Comentario
Camioneta Amarok cabina simple patente OCL 793	Cada 10.000km	Service	No Ok	Se menciona que se realizó el service el 02-06-15 de la Camioneta
				NC

				Amarok cabina simple patente OCL 793 y la misma no está registrada PG-10-F02 Mantenimie nto preventivo - correctivo
Camioneta Amarok cabina simple patente LZB201	Cada 10.000km (service de los 70.000 y 80.000km)	Service	Ok	
Amarok doble cabina Patente OEN 762	Cada 10.000km (service de los 20.000km y 30.000km)	Service	No Ok	Se menciona que se realizaron los Service y los mismos no están registrados PG-10-F02

				Mantenimie nto preventivo - correctivo	
<p>No conformidad</p> <p>No se puede verificar el cumplimiento del PG-10-F01 Plan de mantenimiento Rev 00 Mayo 2015, según lo documentado en el cuadro anterior. Asimismo solo se encuentra un solo registro de mantenimiento de los Equipos Atmosféricos.</p>					

PG-10-F02 Mantenimiento preventivo - correctivo				Cumple
Equipo – Maquina - Rodado	Tipo de mantenimiento	PG-10-F02 Mantenimiento preventivo - correctivo	Fecha	
Camioneta amarok cabina simple patente OCL 793	Correctivo	Cambio de tornillo de cardan	08-07-15	
Camión Kía K 2700 ISA 617	Correctivo	Reparación de caja reductora	20-07-15	
Camión Kía K 2700 ISA 617	Preventivo	Service	09-06-15	
Tanque atmosférico N°2	Correctivo	Cambio de curva y caño de entrada de llave de paso	07-07-15	
Dirección Ptos 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 4.2.3, 4.2.4				
Dirección PG-04-00 Revisión por la dirección				Cumple

<p>Tablero de comando - Indicadores se verifico el seguimiento del mismo.</p> <p>Manual de la calidad MC-01 revisión 00 Junio 2015</p> <p>Se audito la política y los objetivos asociados con la dirección, la misma muestra un compromiso con el SGC.</p> <p>Se valida la política de la calidad, la publicación de la misma y la comprensión de esta por parte del personal entrevistado.</p>						
<p>Compras Ptos 7.41, 7.4.2, 7.4.3, 4.2.3, 4.2.4</p>						
<p>PG-12-01 Compras Rev 01 Mayo 2015</p> <p>PG-11-00 Evaluación de proveedores Rev 00 Mayo 2015</p> <p>Se auditan las siguientes gestiones de compra realizados:</p> <p>Compras de ventas menores a \$10.000</p>						Obs
Proveedor	Fecha	Sede	Insumo	Control de recepción	Evaluación de proveedores	
Autosur Rio Grande S.A	19/08/2015	RG	Combustible	Ok	8 Aprobado	
Oasis S.R.L.	21/08/2015	RG	Combustible	Ok	No está evaluado	
Felton SA	06/08/2015	Ush	limpia sarro	OK	8 Aprobado	

Importadora Comercial Fueguina S.R.L.	24/08/2015	Ush	placas para garitas	Ok	8 Aprobado
Romina Noelia Escofet (Ecoprint)	27/08/2015o k	Ush	Thoner	Ok	8 Aprobado
Pioneros SA	19/08/2015	Ush	Indumentaria	Ok	Sin evaluar porque es la 1° compra.
Bellofiore Ruben Horacio. Mar de cobo	12/09/2015	Ush	Alcohol en gel	Ok	8 Aprobado

Faba SRL	31/08/ 2015	RG y Ush	Compra de insumos. No se detalla claramente lo que se compró. Se compró en realidad Disgregante y desodorante	Ok	8 Aprobado
Casa Zeila Juan Antonio Bernales	03/09/ 2015	Ush	Guantes	Ok	8 Aprobado

Observación

Se observa que el proveedor "Oasis S.R.L" quien provee combustibles en RG no está evaluado.

Observación

Se observa que en algunos casos no se detalla con claridad los insumos comprados en la orden de compra local, esto dificulta el control en la recepción. Ejemplo compra de disgregantes y desodorantes al proveedor Faba realizada el día 31-08-15. Se registra en la orden de compra "compra de insumos"

<p>Comentario</p> <p>El responsable de compras menciona que no se han realizado compras de más de \$10.000 desde la implementación del procedimiento de compras.</p>	<p>Com</p>
<p>Oportunidad de mejora</p> <p>Se observa que en el PG-12-F01 Orden de Compra Local no se completan los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente • IVA • Tipo • Detalle <p>Analizar la utilidad de dichos cambios y la posibilidad de actualizar el formulario.</p>	<p>OM</p>
<p>Se observa que los vehículos de Ushuaia no poseen los matafuegos.</p>	<p>NC</p>
<p>Aclaraciones:</p> <p>Esta auditoria se basa en un muestreo limitado y pueden existir otras no conformidades.</p>	

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PRODUCTOS NO CONFORME

Los documentos diseñados que se detalla a continuación, cumplen con el requisito de la Norma ISO 9001:2008 Punto 8.3 Producto No Conforme:

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

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

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos 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.

Se deben mantener registros (4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración del procedimiento PG-08-00 Producto No Conforme.

PRODUCTO NO CONFORME

OBJETIVO

Establecer un método para asegurar que se previene el uso o entrega no intencional de los productos y/o servicios no conformes, el tratamiento de los mismos y los responsables de darle tratamiento y/o liberar los mismos.

ALCANCE

Todos los productos y/o servicios que son categorizados como no conformes en Ecoser

DESARROLLO

Detección de No Conformidades en el proceso de recepción de materiales.

Cuando el responsable de Compras o quien recepcione los insumos / productos detecta que no están conforme lo solicitado, en el control de recepción, se procede automáticamente a identificar y aislar el insumos / productos observado. Este evento es registrado en el formulario PG-12-F01 Orden de Compra Local o PG-12-F02 Orden de compra Continente.

Detección de No Conformidades en el control de baños y módulos

Cuando en el control realizado a los baños y los módulos el Operario detecte que alguna de las variables controladas no está conforme, quién lo detecta procede a registrar en los formularios PG-09-F01 Control de Baños o PG-09-F02 Control de Módulos y envía los módulos o baños a mantenimiento para reparar lo detectado.

Detección de No Conformidades en la prestación del servicio

Cuando en la prestación del servicio se detecte un producto / servicio no conforme, el Operario corrige el mismo y deja registro de lo ocurrido en el formulario Comprobante de servicio PG-09-F04.

Cuando el desvío (rotura, faltante, etc.) no pueda ser corregido en el momento se lleva el baño o modulo a la base y se reemplaza el mismo por otro en condiciones de uso.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-12-F01	Orden de Compra Local	Digital	Compras	3 Años	Destrucción
PG-12-F02	Orden de compra Continente.	Digital	Compras	3 Años	Destrucción
PG-09-F04	Comprobante de servicio	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción
PG-09-F01	Control de Baños	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción
PG-09-F02	Control de Módulos	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los documentos diseñados que se detallan a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 7.4 Compras:

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben 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. (véase 4.2.4)

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) Los requisitos para la calificación del personal, y
- c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración de los procedimientos PG-12 Compras y PG-11 Evaluación de Proveedores y los registros que surgen de dichos procedimientos.

COMPRAS

OBJETIVO

Establecer una metodología sistémica para gestionar las compras que afecten la calidad de los productos y servicios ofrecidos por Ecoser S.R.L

ALCANCE

El presente proceso se remite a todas aquellas Compras de insumos y/o servicios, que tengan implicancia en la calidad de los productos y servicios ofrecidos por Ecoser S.R.L

DESARROLLO

Los requerimientos de compras surgen a partir de las necesidades de los servicios que se estén llevando adelante.

El responsable de Compras recibe las necesidades de insumos y procede de la siguiente forma:

Ejecución de la Compras

El responsable de compras realiza una comparación de precios de aquellos proveedores que se encuentran evaluados, de ser necesaria la búsqueda a otros proveedores el responsable de compras lo realizara.

El responsable de compras averigua precio y disponibilidad, y define la mejor opción de compra.

Para las compras superiores a \$ 10.000 el responsable de compras solicita 3 presupuestos (de existir oferentes) y en función del precio, calidad y su disponibilidad selecciona la mejor opción.

Cuando por razones especiales sea necesaria realizar una compra de manera urgente y no se puedan solicitar los presupuestos, la Dirección debe aprobar la compra.

El responsable de compras registra lo solicitado a los proveedores en el formulario PG-12F-01 Orden de Compra local cuando se trata de una compra local o en el PG-12F-02 Orden de Compra continente cuando la misma es realizada al continente.

Nota:

Los Proveedores Aprobados son todos aquellos que se encuentran en los registros PG-11F-01 Evaluación y re-evaluación de proveedores de insumos o PG-11F-02 Evaluación y re-evaluación de proveedores de servicios y que al día de la fecha tengan sus evaluaciones aprobadas.

En caso de no haber Proveedores Aprobados, el área de Compras realiza una búsqueda de los mismos, para luego realizar la evaluación correspondiente según el Procedimiento de “Evaluación de Proveedores PG-11”

Control de Recepción

El responsable de compras realiza la recepción de los insumos comprados y registra el resultado del control en el formulario PG-12F-01 Orden de Compra local o en el formulario PG-12F-02 Orden de Compra continente.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-12-F01	Orden de Compra local	Papel	Compras	3 años	Destrucción

PG-12-F02	Orden de Compra continente	Papel	Compras	3 años	Destrucción
-----------	-------------------------------	-------	---------	--------	-------------

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

OBJETIVO

Establecer una metodología sistémica para evaluar y re evaluar a los proveedores de insumos y servicios y que estos posean la capacidad de suministrar insumos y servicios de acuerdo a las necesidades de Ecoser S.R.L

ALCANCE

Todos los proveedores de insumos y servicios que puedan afectar la calidad de los servicios brindados por Ecoser S.R.L

DESARROLLO

El responsable de Compras es el responsable de seleccionar los potenciales proveedores, para ello se considera que los mismos sean reconocidos en el mercado, sean recomendados por un cliente o un proveedor, dispongan de una relación precio calidad competitiva.

A los proveedores nuevos se les realizarán como máximo tres compras y luego el responsable de Calidad junto al responsable de Compras realiza las evaluaciones de los mismos.

Esta evaluación se realiza con el fin de determinar si el proveedor tiene la capacidad de suministrar insumos/servicios de acuerdo a lo requerido por nuestra organización.

El responsable de Calidad y el responsable de compras registran los resultados de la evaluación en el formulario Evaluación de proveedores.

La re-evaluación de proveedores se llevará a cabo una vez transcurrido un año desde la incorporación del proveedor a la lista de proveedores de la Organización y la realiza el responsable de compras junto al responsable de Calidad con la misma metodología que la evaluación pero con la historia del último año en lugar

de las últimas tres compras como se hace en la primera evaluación de proveedores.

Cuando un proveedor sea categorizado como “condicional” se le realizara un seguimiento semestral para analizar la performance de los mismos.

Cuando un proveedor sea categorizado como “bajo” solo se le podrá comprar con la autorización de la dirección.

Los proveedores se dividen en dos categorías y se los evalúa diferente de acuerdo en que categoría se encuentren:

- Proveedores de insumos
- Proveedores de servicios

PROCESO DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

EVALUACION DE PROVEEDORES DE INSUMOS

A continuación se detallan los ítems a considerar en las evaluaciones y re evaluaciones y los criterios de las mismas.

La base de la información se toma de las compras previas a la evaluación y en el caso de la re evaluación la historia del último año.

Experiencia y receptividad

Capacidad del proveedor de a través de su experiencia, satisfacer rápidamente necesidades específicas de nuestra Organización.

0 - no puede presentar evidencia

1 - puede dar evidencia de una regular capacidad para satisfacer necesidades específicas

2 - puede dar evidencia de una buena capacidad para satisfacer necesidades específicas

Entrega

Capacidad del proveedor para proveer los insumos en el tiempo requerido

0 - Evidencia una mala capacidad de entrega

1 - Evidencia de una regular capacidad de entrega

2 - Evidencia de una buena capacidad de entrega

Ventajas económicas

Capacidad del proveedor de ofrecer el mejor precio dado las mismas condiciones y acuerdos de calidad, entrega, condiciones de pago y servicios.

0 - Ofrece el mejor precio y condiciones no favorables de entrega, condiciones de pago y servicios en relación a la competencia.

1 - Ofrece el mismo precio y mismas condiciones y acuerdos de calidad, entrega, condiciones de pago y servicios en relación a la competencia.

2 - Ofrece el mejor precio y/o mejores condiciones y acuerdos de calidad, entrega, condiciones de pago y servicios en relación a la competencia.

Insumos dentro de especificaciones

Capacidad del proveedor para proveer insumos que cumplan los requisitos especificados.

0 -Entrega mayormente insumos fuera de especificaciones.

1 - Entrega mayormente insumos dentro de especificaciones

2 - Entrega siempre insumos dentro de especificaciones

Los resultados de la evaluación podrán ser:

- ✓ Menor a 6 puntos: calificación baja “BAJA” el proveedor será dado de baja hasta que pueda demostrar que mejoro los parámetros en los cuales tiene debilidades.
- ✓ Igual 6: calificación Condicional “C” el proveedor será seguido de cerca y deberá mejorar los parámetros en los cuales tiene debilidades para poder continuar como proveedor de EcoSer S.R.L.
- ✓ Mayor a 6 puntos: calificación “OK” muy buena, el proveedor es apto para prestar servicios/insumos en la Organización.

EVALUACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

A continuación se detallan los ítems a considerar en las evaluaciones y re evaluaciones y los criterios de las mismas.

Experiencia y receptividad

Capacidad de proveedor de a través de su experiencia, satisfacer rápidamente necesidades específicas de nuestra Organización.

0 - no puede presentar evidencia

2 - puede dar evidencia de una regular capacidad para satisfacer necesidades específicas

4 - puede dar evidencia de una buena capacidad para satisfacer necesidades específicas

Disponibilidad

Capacidad de proveedor de satisfacer en tiempo las necesidades específicas de nuestra Organización.

0 - no puede presentar evidencia

2 - puede dar evidencia de una regular capacidad para satisfacer necesidades en el tiempo necesario.

4 - puede dar evidencia de una buena capacidad para satisfacer necesidades en el tiempo necesario.

Ventajas económicas

Capacidad del proveedor de ofrecer el mejor precio dadas las mismas condiciones y acuerdos de calidad y servicios.

0 - Ofrece el mejor precio y condiciones no favorables de servicios en relación a la competencia.

1 - Ofrece el mismo precio y mismas condiciones y acuerdos de calidad condiciones de pago y servicios en relación a la competencia.

2 - Ofrece el mejor precio y/o mejores condiciones y acuerdos de calidad condiciones de pago y servicios en relación a la competencia.

Los resultados de la evaluación podrán ser:

- ✓ Menor a 6 puntos: calificación baja el proveedor será dado de baja hasta que pueda demostrar que mejoro los parámetros en los cuales tiene debilidades.
- ✓ Igual a 6: calificación Condicional "C" el proveedor será seguido de cerca y deberá mejorar los parámetros en los cuales tiene debilidades para poder continuar como proveedor de Ecoser S.R.L.
- ✓ Mayor a 6 puntos: calificación "OK" muy buena, el proveedor es apto para prestar servicios/insumos en la Organización.

REGISTROS


Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-11F-01	Evaluación y re-evaluación de proveedores de insumos	Papel	Compras	3 años	Destrucción
PG-11F-02	Evaluación y re-evaluación de proveedores de servicios	Papel	Compras	3 años	Destrucción

Se listan a continuación los registros que surgen del procedimiento de Compras y evaluación de proveedores

Item	Fecha	Tipo	P. Venta	Numero	Razón Social	C.U.I.T.	Tipo	iva	Importe	Detalle	Descripción del insumo	Fecha real de entrega	Control de entrega		Ata	Quien controla
													Ok	No ok		

ORDEN DE COMPRA N°			FECHA:	
PROVEEDOR:				
PRESUPUESTO N°				
ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1				
2				
3				
4				
FORMA DE PAGO:				

CONTROL RECEPCIÓN		DE	FECHA: _____	N°
				REMITO: _____
ITEM	CONTROL DE INSUMOS		OBSERVACIONES	RESPONSABLES
	OK	NO OK		
1				

		Evaluación y re evaluación de proveedores insumos						PG-11-F01 Rev.: 00				
								Vigencia: Sep0 2015				
Fecha	Empresa	Dirección	Teléfono	e-mail	Contacto	Provisión	Experiencia y capacidad Entrega	Disponibilidad	Ventajas económicas	TOTAL OBTENIDO	Calificación final	
							0-2	0-2	0-2	0-2		
jul-15	Rayuela	Gobernador Godoy 129	2901 432999 / 424636	rayuela-ushuaia@speedy.com.ar		Artículos de librería	2	2	1	1	6	C
jul-15	Audimont Audicio Sergio Daniel	Malvinas 1669	02964 42-1058			repuestos y ferreteria	2	2	2	2	8	OK
jul-15	Alberto Joaquín Oliva Fadats Fueguina	Av. Belgrano 1192	425450			repuestos y ferreteria	2	1	2	1	6	C
jul-15	Alejandro Comunicaciones	Estrada 1230	430916			Tacometros	2	2	1	2	7	OK
jul-15	Angel Masciotra S.A.	Héroes de Malvinas 3551	2901436596			Aridos	1	2	1	1	5	BAJA
jul-15	Audimont Audicio Sergio Daniel	Malvinas 1669				Taller y repuestos	2	2	1	2	7	OK
jul-15	Austral Distribuidora Mayorista	Estrada 1333	422515			Bazar	1	1	1	0	3	BAJA
jul-15	Austral Neumaticos	Bilbao 1294	2964430258			Rodados	2	2	2	2	8	OK
jul-15	Autosur Rio Grande S.A.	Islas Malvinas 830	432723			Combustible	2	2	2	2	8	OK
jul-15	Baterias As	Elcano 533	2964430200								0	BAJA
jul-15	Bombas Leys	Rio Cuarto 4080	1149118894	infobombas@speedy.com.ar		Repuestos e insumos	2	2	2	2	8	OK
jul-15	Boxes	Leandro Alem 862	15503610								0	BAJA
jul-15	Boxes Lavadero	Almirante 1337									0	BAJA
jul-15	Bridge S.R.L.	El Cano 910	432220	info@bridgesrl.com.ar							0	BAJA
jul-15	Buloneria Ferreria La Tuerca	Bilbao 685	2964424081			Ferreteria	2	2	1	1	6	C
jul-15	Buloneria Rio Grande	Av Perito Moreno 720	431793			Ferreteria	1	1	2	0	4	BAJA
jul-15	Buloneria Roscar	Magallanes 1691	432877			Ferreteria	2	1	2	2	7	OK
jul-15	Buloneria Ushuaia	Kuaniq 290	431430			Ferreteria	1	2	1	2	6	C
jul-15	C.D.M.cristales	25 de Mayo 322	422248			Vidrieria	2	2	2	2	8	OK
jul-15	C.R.I. Alquiler de Maquinas	Ushuaia 406									0	BAJA
jul-15	Cahrs Repuestos	Piedrabuena 318				Repuestos e insumos	1	2	1	0	4	BAJA
jul-15	Casa Lumar S.R.L.	Kuaniq 795	444428			Articulos de electricidad	2	2	1	1	6	C
jul-15	Casa Rosales	Antartida Argentina 144	436843			Pintureria	2	2	2	2	8	OK
jul-15	Casa Zeila Juan Antonio Bernales	Gob Paz 793	422794	www.casazeila.com.ar		Repuestos e insumos	2	2	2	2	8	OK
jul-15	Cerrajería Anat	Deloqui 548				Llaves y cerraduras					0	BAJA
jul-15	Cerrajería Australes	Don Bosco 843				Llaves y cerraduras					0	BAJA
jul-15	Cerrajería El Cordobes	Deloqui 920				Llaves y cerraduras					0	BAJA
jul-15	Cerrajería Isis Verde	Rubinos 168				Llaves y cerraduras					0	BAJA
jul-15	Chetere	Soldado Legas 2408									0	BAJA
jul-15	Cjo Prof. de Ciencias Econ de Tierra del Fuego	Tekenka 392									0	BAJA
jul-15	Clinica del Sanatorio Fueguino	J.L.Borges 384									0	BAJA
jul-15	Comunicaciones Fueguinos S.R.L.	Peron Norte 122				Tacometros vehiculos					0	BAJA

		Evaluación y re evaluación de proveedores de servicios						PG-11-F02 Rev.: 00			
Fecha	Empresa	Dirección	Teléfono	e-mail	Contacto	Provisión	Experiencia y capacidad Entrega	Disponibilidad	Ventajas económicas	TOTAL OBTENIDO	Calificación final
							0-4	0-4	0-2	0-2	
	Boxes Lavadero	Almirante 1337	sin datos	sin_datos		limpieza	3	3	2	8	OK
	Bridge S.R.L.	El Cano 910				service vehiculos	3	2	3	8	OK
	C.R.I. Alquiler de Maquinas	C.R.I. Alquiler de Maquinas				gruas	3	2	3	8	OK
	Clinica del Sanatorio Fueguino	J.L.Borges 384				preocupacionales	3	2	3	8	OK
	C Y D Estudio Contable	25 de Mayo 260 3º of 2	424495	cydestudio@speedy.com.ar	Natalia Conrado	Estudio Contable proveedor de internet	3	3	2	8	OK
	Comunicaciones del Canal						3	3	3	9	OK
	Con Vial Fue S.A.	17 de Octubre 336				maquinas	1	4	3	8	OK
	Cooperativa de Servicios Publicos	MacKingly 691				luz	2	2	3	7	OK
	Correo Argentino	San Martin 309				correspondencia	2	2	3	7	OK
	Direcc.Provincial Transito y transporte	San Martin 450				habitaciones	3	2	3	8	OK
	Dirección General de Rentas	San Martin Y Antartida				sellados	2	2	3	7	OK
	Dirección Provincial de Energía	Lasserre 218				servicios luz	3	3	1	7	OK
	Dirección Provincial de Puertos	Av Mapu 510				permisos puerto	2	2	3	7	OK
	Dirección Provincial de Servicios Sanitarios	Gobernador Campos 133				agua	2	3	2	7	OK
	Cjo Prof. de Ciencias Econ de Tierra del Fuego	El Cano 910					3	2	3	8	OK
	Expreso Fueguino	Abel Cardenas 184	2901424112			fletes	3	2	3	8	OK
	Expreso Oro Negro S.A.	Héroes de Malvinas 4919				fletes	2	3	3	8	OK
	Faro	Héroes de Malvinas 1478				fletes	3	3	2	8	OK
	ST Inmobiliaria : Fernandez Marcelo Martin	Rivadavia 236				Administracion	3	2	3	8	OK
	Taller Pascual	Mosconi 936				service vehiculos	2	3	2	7	OK
	Taller Raimilla e Hijos	Eva Peron 155				meccanica	2	3	2	7	OK
	Taller Regional Austral Rio Grande	Ruta N° 36m 2828				meccanica	3	3	3	9	OK
	Taller Regional Austral S.de H.	Azle Abel Cardenas 159				meccanica	3	3	3	9	OK
	Telefonica de Argentina S.A.	Corrientes 707				servicio telefonico	3	3	3	9	OK
	C.R.I. Alquiler de Maquinas	Ushuaia 406				servicio de flete y grua	2	3	2	7	OK
	Gomeria Chubut	Perito Moreno 1359				reparaciones neumaticos	2	3	3	8	OK
	Gomeria El Ciclon	Berta Weber 721				reparaciones neumaticos	2	2	3	7	OK
	Gomeria Juanjo	Bilbao 704				reparaciones neumaticos	2	4	2	8	OK
	Herrera el Creador S.R.L.	Facundo Quiroga 1378				arreglos en general	2	2	3	7	OK
	Lider Transporte	Gdor Paz 921				fletes encomendas	2	2	3	7	OK
	Medical Sur Emergencias	Piedra Buena 641				preocupacionales	2	3	3	8	OK
	Micracel S.A.	Mariano Moreno 504				GPS servicio satelital	3	2	3	8	OK
	Municipalidad de Ushuaia	Mircos Zar 120				impuestos tasas	3	3	3	9	OK
	Municipalidad Rio Grande					impuestos tasas	3	3	3	9	OK
	Transportes Fueguinos Montiel S.R.L.	Deloqui 110				fletes encomendas	2	3	3	8	OK

PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

Los documentos diseñados que se detalla a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 6.2 Recursos Humanos:

6.2.1 Generalidades.

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

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto;
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria;
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d) 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
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (Véase 4.2.4)

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración de los procedimientos PG-07-00 Inducción a la empresa y PG-08-00 Gestión de capacitaciones

INDUCCIÓN A LA EMPRESA

OBJETIVO

Facilitar la inserción de nuevo personal que se incorpora al equipo de la Empresa. Asegurar que todo el personal incorporado, antes de iniciar sus tareas, conoce la Política de la Calidad, sus objetivos, sus responsabilidades, tareas y funciones.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las nuevas incorporaciones que se hacen en Ecoser S.R.L, ya sea como personal efectivo o temporario.

DESARROLLO

Selección del personal

Los responsables de cada área junto con la Dirección determinan la necesidad de incorporar un nuevo recurso humano, para ello determinan las funciones que va a cumplir, el perfil técnico/profesional requerido, la remuneración estimada y la metodología para la selección.

Las diferentes funciones tienen pre establecidos perfiles de puestos que se definen en los formularios PG-07-F01 Perfiles de puesto

En el caso que los recursos requeridos sean para cubrir puestos técnicos y el personal a ingresar no posea la totalidad de los conocimientos, el responsable de RRHH planifica un curso de capacitación en los temas que resulten necesarios, según el PG-08 Gestión de capacitación.

El responsable de RRHH junto a la Dirección realiza la selección y una vez acordadas con el postulante todas las condiciones, se coordina con Administración la contratación y la fecha de inicio de actividades.

Proceso de Inducción

El responsable de RRHH arma el legajo, solicita al nuevo empleado la documentación correspondiente y provee a este de los elementos necesarios para la tarea que ha de desempeñar si correspondiere.

En la fecha y hora acordada para el inicio de actividades, el postulante se presenta a su jefe directo (o ante la persona designada por él), quién lo recibe y mantiene la reunión de inducción en donde lo introduce en lo que es la Organización, sus objetivos y las tareas específicas a realizar.

El responsable de calidad realiza una introducción al recurso sobre el sistema de gestión de la calidad.

Las charlas introductorias son registradas en el formulario PG-08-F01 Capacitaciones.

En dicha charla / capacitación, los responsables informan como mínimo lo siguiente:

- ✓ Actividad de EcoSer S.R.L, sus principales Clientes y las características críticas de los productos y servicios que ofrece.
- ✓ Visión estratégica de la Dirección, su política de Calidad y objetivos.
- ✓ Las funciones, responsabilidades y tareas que va a desarrollar.
- ✓ El organigrama de la empresa y su ubicación en el mismo.

Terminada dicha reunión, el Responsable directo presenta el nuevo integrante a sus compañeros y, cuando sea necesario, planifica el entrenamiento previsto para ocupar el puesto.

REGISTROS

Código	Título	SopORTE	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
---------------	---------------	----------------	-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------

PG-07-F01	Perfiles de puesto	Papel	RRHH	3 años	Destrucción
-----------	--------------------	-------	------	--------	-------------

GESTIÓN DE CAPACITACIONES

OBJETIVO

Establecer una metodología para identificar las necesidades de capacitación, para planificar las mismas, para capacitar y para verificar la efectividad de las capacitaciones recibidas por el personal de Ecoser S.R.L.

ALCANCE

Todas las capacitaciones asociadas al personal de Ecoser S.R.L.

DESARROLLO

Detección de necesidades para plan anual

El responsable de RRHH se reúne con la dirección de la empresa y los responsables de cada proceso para definir las necesidades de capacitación.

El responsable de cada proceso analiza el personal que se encuentra bajo su responsabilidad y decide si el mismo cumple con los requisitos establecidos en los perfiles de puestos de acuerdo a las diferentes funciones que desempeñan en los procesos.

Si el responsable de cada proceso entiende que es necesario capacitar a algún integrante del grupo ya sea para acercarlo a lo solicitado por el perfil del puesto o en pos de un cambio en las funciones de los recursos humanos en cuestión, el responsable indica el curso deseado, su contenido, etc.

Planificación de las capacitaciones

El Responsable de Recursos Humanos en función de lo solicitado por los responsables de los procesos estructura el PG-08-F02 Plan Anual de Capacitaciones y envía el mismo a la dirección de Ecoser S.R.L para su validación.

Si la Dirección hace observaciones sobre la planificación, el Responsable de Recursos Humanos corrige el Plan de acuerdo a lo solicitado por Dirección y realiza el Plan de Capacitaciones definitivo.

El Responsable de Recursos Humanos notifica de las modificaciones a los responsable de los procesos correspondientes.

Si la Dirección aprueba el PG-08-F02 Plan Anual de Capacitaciones, el Responsable de Recursos Humanos comunica el Plan de Capacitaciones a los responsable de los procesos correspondientes.

Gestión de las capacitaciones

El Responsable de Recursos Humanos en función del tipo de capacitación a realizar identifica si la misma será realizada por personal propio o personal externo.

Si se realiza con personal externo, el Responsable de Recursos Humanos selecciona al proveedor que brindará el servicio y acuerda con el mismo las fechas en las cuales se dictaran las mismas.

Si la capacitación se realizará con personal propio, se selecciona el capacitador en función del tipo de capacitación a realizar y se prepara el material para la misma.

Una vez definido si el capacitador será externo o interno, el Responsable de Recursos Humanos comunica a los participantes las fechas de las capacitaciones a las cuales deben asistir y si las mismas serán dictadas dentro o fuera de la oficina.

Capacitaciones dictadas en EcoSer S.R.L

El Responsable de Recursos Humanos planifica el lugar físico, entrega a los instructores internos o externos el Formulario PG-08-F01 Capacitaciones y verifica el desarrollo del curso.

Capacitaciones dictadas externamente.

El Responsable de Recursos Humanos verifica que el personal asista a la capacitación planificada y solicita al participante la entrega de una copia del diploma o certificado de asistencia para incorporar la misma a su legajo.

Verificación de la efectividad de las Capacitaciones dictadas.

El Responsable de Recursos Humanos transcurridos 2 o 3 meses de la capacitación, se comunica con el Responsable de cada uno de los procesos que tuvieron personal que recibió capacitación para preguntarle cómo se desempeñó el personal capacitado respecto a la capacitación recibida. En función de lo comentado por los responsables de los procesos, el Responsable de Recursos Humanos registra en el formulario PG-08-F01 Capacitaciones el resultado de la verificación de la efectividad de la capacitación.

Este seguimiento se realiza independientemente de si se tomó o no un examen pos capacitación.

REGISTROS


Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-08-F01	Capacitaciones	Papel	RRHH	3 años	Destrucción
PG-08-F02	Plan Anual de Capacitaciones	Papel	RRHH	3 años	Destrucción
	Certificados de capacitación externa	Papel	RRHH	3 años	Destrucción

Se listan a continuación los registros que surgen del procedimiento de Inducción y Capacitación.

Perfil de puesto:					
Evaluador:					
Fecha de elaboración del perfil:					
Descripción del requisito	Requiere		Nivel mínimo	Nivel deseado	Observaciones
	si	no			
Estudios/formación /educación					
estudios primarios					
Estudios secundarios					
Estudios terciarios					
Computación					
Idiomas					
Experiencia					

Habilidades, Aptitudes y actitudes personales	SI	NO	Observaciones
Iniciativa			
Capacidad de delegación			
Buena presencia			
Pro actividad			
Trabajo en equipo			
Planificación de tareas			

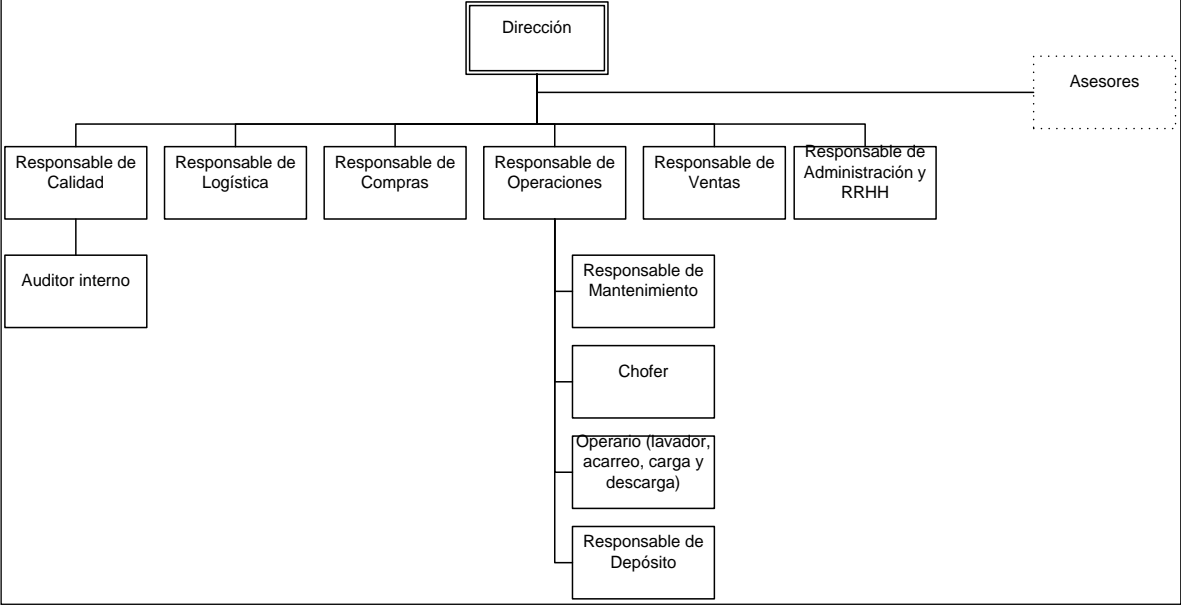
Comunicación oral			
Comunicación escrita			
Movilidad propia			
Interpretación de planos			
Uso de instrumentos de medición			
Carnet de conductor			
Conocimiento específico sobre:			
Preparó:		Aprobó:	

	MATRIZ DE POLIVALENCIA											PG-07-F02 Rev.: 00 Vigencia: Sep 2015	
	FUNCION												
Apellido y Nombre	DIR.	Calidad							Operaciones				
	Dirección	Responsable de Calidad	Auditor interno	Responsable de Logística	Responsable de Compras	Responsable de Ventas	Responsable de Administración y RRHH	Responsable de Operaciones	Responsable de Mantenimiento	Chofer	Operario (lavador, acarreo, carga y descarga)	Responsable de Depósito	
Fabian	SS			SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	
Pamela	SS	SS		CS	CS	CS	SS						
Elenilda		SS		SS	SS	SS	SS						
Martin				SS	CS	CS		SS	CS	SS	SS	SS	
Mariano Santos			SS										
Diego Argel									SS	SS	SS	SS	
Oscar Betancour										SS	SS		
Referencia de categorías de la matriz	SS	La persona puede realizar la operación sin supervisión y capacitar a los CS											
	CS	La persona puede realizar la operación, pero con supervisión.											
		Cuando en una función, una persona no es asignada como SS o CS, significa que no debe realizarla bajo ninguna circunstancia (sólo como parte de su entrenamiento).											

FECHA:		Hora de comienzo:		
		Hora de finalización:		
CURSO				HOJA
LUGAR				
INSTRUCTOR:				
SOLICITADO POR:				
APELLIDO Y NOMBRES	SECTOR	FIRMA	Evaluación de Eficacia (pasados 60 días de la capacitación o más)	
			Fecha	Firma
INSTRUCTOR				

Firma		Aclaración		

Se listan a continuación el diagrama que surge del procedimiento de Inducción



PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS

Los documentos diseñados que se detalla a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto; y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

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

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

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

Nota: En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

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

- a) la información sobre el producto;
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración de los procedimientos PG-13-00 Gestión de Ventas y PG-03-00 Reclamos y los registros PG-13-F02 Registro de ventas y PG-03-F01 Reclamos de clientes

GESTIÓN DE VENTAS

OBJETIVO

Establecer una metodología sistémica para relevar los requisitos del cliente, analizar la factibilidad técnica de brindar el servicio y hacer una propuesta económica a los clientes de ECOSER

ALCANCE

Todas las gestiones de ventas realizadas por el personal de ECOSER

DESARROLLO

Cuando un cliente toma contacto con el área comercial, el Responsable de Ventas verifica si el cliente solicita servicios o compra de baños, oficinas u otros y en función de ello procede de la siguiente manera.

Ventas minoristas y corporativas

Cuando un cliente solicita los servicios o productos de ECOSER, el Responsable de Ventas solicita la siguiente información para poder cotizar el servicio o el producto:

- ✓ Datos del cliente (CUIT, DNI, etc.)
- ✓ Destino (obra, evento, otros)
- ✓ Ubicación donde se prestara el servicio (solo para servicios)
- ✓ Tiempo del servicio (solo para servicios)
- ✓ Cantidad de personas que van a utilizar los equipos alquilados (solo para servicios)
- ✓ Tipo de producto (solo cuando se trate de una venta)

Dicha información se registra en el formulario PG-13-F01 Presupuesto USH o en el formulario PG-13-F02 Presupuesto RGA dependiendo si se trata de Ushuaia o Río Grande.

El Responsable de Ventas en función de la información brindada por el cliente procede a calcular la cantidad de servicios necesarios, arma el presupuesto y envía el mismo al cliente. Si el cliente requiere la compra de un bien, se cotiza el mismo.

Si el cliente acepta el presupuesto, el vendedor registra en los formularios PG-13-F01 Presupuesto USH o en el PG-13-F02 Presupuesto RGA la aceptación del cliente y el modo en el cual se ha aprobado el presupuesto (E-mail, telefónicamente, orden de compra, etc.).

Si el cliente no acepta el presupuesto, se analiza la factibilidad de renegociación y se documenta la misma en el presupuesto.

El Responsable de Ventas notifica al Responsable de Logística los servicios o productos comercializados para que este planifique la prestación del mismo o la entrega del bien.

Ventas por concurso de precios

Cuando ECOSER es invitado a participar de un concurso de precios el Responsable de Ventas realiza un análisis de la solicitud de servicio o la invitación enviada por el cliente, hace el presupuesto y lo registra en el formulario PG-13-F01 Presupuesto USH o en el formulario PG-13-F02 Presupuesto RGA dependiendo si se trata de Ushuaia o Río Grande. Responsable de Ventas envía al cliente la oferta vía mesa de entrada o e-mail dependiendo de lo solicitado por el mismo.

Cuando la documentación del concurso de precios tenga definida una metodología específica de presentación de ofertas, el responsable de Ventas realiza una propuesta económica conforme lo definido por el cliente.

Una vez que el cliente acepta la propuesta (nota de asignación de servicio u Orden de compra), el Responsable de Ventas notifica a la Dirección la aprobación para su posterior comienzo de trabajo.

El Responsable de Ventas notifica al Responsable de Logística los servicios comercializados para que este planifique la prestación del mismo.

Licitaciones

Cuando ECOSER es invitado a participar de una licitación o detecta una, se adquiere el pliego, se analiza el mismo y el Responsable de Ventas realiza una propuesta económica conforme lo defina el pliego de condiciones.

Una vez que el cliente acepta la propuesta, el responsable de ventas notifica a la Dirección la aprobación para su posterior comienzo de trabajo.

El Responsable de Ventas notifica al Responsable de Logística los servicios comercializados para que este planifique la prestación del mismo.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-13-F02	Presupuesto RGA	Digital	Ventas	3 años	Destrucción
PG-13-F01	Presupuesto USH	Digital	Ventas	3 años	Destrucción
	Pliego (si corresponde)	Papel	Ventas	3 años	Destrucción
	Orden de compra del cliente. (si corresponde)	Digital	Ventas	3 años	Destrucción
	Nota de asignación o	Papel	Ventas	3 años	Destrucción

	documentos equivalentes. (si corresponde)				
--	---	--	--	--	--

RECLAMOS

OBJETIVO

Establecer el mecanismo para formalizar y resolver los reclamos del cliente en un tiempo mínimo y generar acciones correctivas de ser necesario para evitar problemas similares en el futuro.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los reclamos realizados por clientes y que involucre alguna prestación o servicio realizado por Ecoser S.R.L

DESARROLLO

Recepción del Reclamo

Los reclamos son recibidos por el operario - chofer o el Área administrativa directamente del cliente, a través de los siguientes medios:

- ✓ Teléfono
- ✓ Fax
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Personalmente

Una vez que el reclamo es recibido se registra en el formulario PG-03-F01 Reclamos de Clientes y el Área Comercial procede al análisis del mismo en conjunto con Gestión de la calidad.

Análisis del Reclamo:

El Área Comercial junto con los responsables de otras áreas involucradas en el reclamo, analizan el mismo y proponen una solución/respuesta al cliente.

Si el reclamo lo amerita se toman acciones correctivas según lo establece el procedimiento PG-06-F01 Acciones correctivas y preventivas

Comunicación al Cliente

Una vez obtenida la solución o respuesta al reclamo del cliente, el Área Administrativa se comunica con el cliente informándole lo decidido por la empresa.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-03-F01	Reclamos de Clientes	Papel	Calidad	3 años	Destrucción

Se listan a continuación los registros que surgen del procedimiento de Comercial y Reclamos.

Recibido por		Fecha		Reclamo	Nº
DATOS del CLIENTE					
Cliente:					
Contacto (Nombre y Apellido):					
Tel/Fax:					
Servicio afectado:					
Descripción del reclamo					
Notificación al cliente					
Fecha de respuesta:					
Es necesario tomar acciones correctivas Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>					



**Presupuesto RG
ECOSER S.R.L.**

Domicilio Legal: 25 de Mayo N° 1045 - Rio Grande . C.P. :9420 - Tierra del Fuego
Tel/Fax: 02964-423458 - E- mail: info@ecoser.com.ar
DGR: 126970/4 - CUIT: 30-70953812-4 - IERIC: 130896/4 -

PG-13-F02
Revisión: 00
Vigencia Sep 2015

PRESUPUESTO N°

Río Grande,

Srs.: Agencia Municipal de Deportes y Juventud

CONDICIONES DE PAGO

At. Sra. Natalia RETAMAL

PLAZO DE ENTREGA

TEL:
Mail:

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Uds., a efectos de cotizar

Item	Cant.	Un	Detalle	Días	P.Unitario	Precio total
						\$ -

Son Pesos:

Validez de la oferta -

El flete del Sanitario tanto la entrega como el retiro se contempla como un servicio.

Quedando a su disposición ante cualquier consulta en nuestras oficinas citas en 25 de Mayo N° 1045 de la Ciudad de Rio Grande y/o en los teléfonos 02964-423458 y 02901 434600 o Celulares **02901 – 15448711 / 12.-**

Sin otro particular, lo saludo a Usted atentamente.-

Cheques a Nombre de ECOSER S.R.L.

Fabian Godoy
Socio Gerente
ECOSER S.R.L.

Modo de aceptación TELEFONO MAIL PRESUPUESTO OTROS

	Presupuesto Ush					PG-13-F01 Revisión: 00 Vigencia Septiembre 2015
	ECOSER S.R.L.					
	Domicilio Legal: Héroes de Malvinas N° 4921 - Ushuaia . C.P. :9410 - Tierra del Fuego					
	Tel/Fax: 2901-434600 - E- mail: info@ecosер.com.ar www.ecoser.com.ar					
DGR: 126970/4 - CUIT: 30-70953812-4 - IERIC: 130896/4 -						
PRESUPUESTO N°					Ushuaia,	
Srs.: Agencia Municipal de Deportes y Juventud At. Sra. Natalia RETAMAL TEL: Mail:					CONDICIONES DE PAGO	
					PLAZO DE ENTREGA	
De mi mayor consideración: <p style="text-align: center;">Tengo el agrado de dirigirme a Uds., a efectos de cotizar</p>						
Item	Cant.	Un	Detalle	Días	P.Unitario	Precio total
						\$ -
Son Pesos: <p style="text-align: center;">Validez de la oferta - El flete del Sanitario tanto la entrega como el retiro se contempla como un servicio. Quedando a su disposición ante cualquier consulta en nuestras oficinas citas en 25 de Mayo N° 1045 de la Ciudad de Rio Grande y/o en los teléfonos 02964-423458 y 02901 434600 o Celulares 02901 – 15448711 / 12.-</p> <p style="text-align: center;">Sin otro particular, lo saludo a Usted atentamente.-</p>						
Cheques a Nombre de ECOSER S.R.L.						
					Fabian Godoy Socio Gerente ECOSER S.R.L.	
Modo de aceptación TELEFONO <input type="checkbox"/> MAIL <input type="checkbox"/> PRESUPUESTO <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>						

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO

Los documentos diseñados que se detalla a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 6.3 Infraestructura y 6.4 Ambiente de Trabajo

6.3 Infraestructura

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

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software); y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 Ambiente de trabajo

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

NOTA El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, La iluminación o las condiciones climáticas).

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración del procedimiento PG-10 Mantenimiento y los registros PG-10-F01 Plan de mantenimiento y PG-10-F02 Mantenimiento Preventivo – Correctivo que surgen de dicho procedimiento.

MANTENIMIENTO

OBJETIVO

Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos destinados a la prestación del servicio de Ecoser S.R.L.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los equipos que impactan de manera directa en la prestación de los servicios de Ecoser S.R.L

DESARROLLO

El responsable de Mantenimiento una vez al año en función de los mantenimientos correctivos realizados y la experiencia del personal de mantenimiento analiza y realiza la planificación del mantenimiento preventivo que se realizará durante el año a los diferentes equipos.

El responsable de Mantenimiento documenta la misma en el PG-10-F01 Plan de mantenimiento.

En función del plan de mantenimiento, el Responsable de Mantenimiento o quien él designe realiza el mantenimiento definido en el Plan de Mantenimiento y registra las actividades realizadas en el PG-10-F02 Mantenimiento Preventivo - Correctivo.

Si por razones particulares (roturas, mal funcionamiento, etc.) es necesario realizar mantenimiento correctivo, el responsable de mantenimiento realiza la reparación y registra la acción en el formulario PG-10-F02 Mantenimiento Preventivo - Correctivo.

Los mantenimientos correctivos son analizados cada año para mejorar la planificación anual.

Cuando la reparación deba ser realizada por personal externo a la empresa, se contratara personal capacitado especialmente para ello.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-10-F01	Plan de Mantenimiento	Papel	Mantenimiento	3 años	Destrucción
PG-10-F02	Mantenimiento Preventivo - Correctivo	Papel	Mantenimiento	3 años	Destrucción

Se listan a continuación los registros que surgen del procedimiento de Mantenimiento.

FECHA	DETALLE DEL MANTENIMIENTO REALIZADO	CORRECTIVO / PREVENTIVO	RESPONSABLE

Equipo	Mantenimiento a realizar	Frecuencia
Baños		
Camioneta amarok cabina simple patente LZB201	Service según plan oficial del vehículo.	Cada 10.000km
Camioneta amarok cabina simple patente OCL 793	Service según plan oficial del vehículo.	Cada 10.000km
Amarok doble cabina Patente OEN 762	Service según plan oficial del vehículo.	Cada 10.000km
Camión Kía	Cambio de aceite Cambio de filtro de aceite Cambio de filtro de aire	Cada 10.000km

	Cambio de filtro de combustible Cambio de líquido anti congelante	
Equipos Atmosféricos	Control de nivel de aceite de Bomba de vacío (si posee aceite)	Diario
	Control de aceite de motor a explosión	Semestral
	Cambio de bujías	Semestral
Tráiler	Revisión de instalación eléctrica	Semestral
	Revisión de rodamientos	Semestral
	Revisión de pintura y soldaduras	Semestral

PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIRECCIÓN

Los documentos diseñados que se detallan a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 5 Responsabilidad de la dirección:

5.1 Compromiso de la dirección

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

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) estableciendo la política de la calidad;
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección; y
- e) asegurando la disponibilidad de los 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 (véase 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

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

- a) es adecuada al propósito de la organización;
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad;

- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización; y
- e) es revisada para su continua adecuación.

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 [véase 7.1.a)] se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad; y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

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 de la organización quién, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

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

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

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.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, 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.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información para la revisión

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

- a) los resultados de auditorías;
- b) la retroalimentación del cliente;
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto;
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas;
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas;
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad; y
- g) las recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

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

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- c) las necesidades de recursos.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración de la documentación estratégica de la dirección, el procedimiento PG-04-00 Revisión por la dirección y el manual de la calidad.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

OBJETIVO

Establecer la Revisión del Sistema de Gestión de la calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia para cumplir con las Políticas y Objetivos de calidad, incluyendo la evaluación de las oportunidades de mejora y cambios necesarios.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las revisiones por la dirección que se realizan en la empresa.

DESARROLLO

El Sistema de Gestión de la calidad es revisado al menos una vez al año por la Dirección, el responsable gestión de calidad y los responsables de las demás áreas. La planificación de las revisiones están formalizadas en el PG-05-F01 “Plan Anual de Auditorías y Revisiones”.

Como consecuencia de los eventuales cambios organizativos que puedan producirse por las dinámicas políticas de la Organización, la dirección deberá convocar a una reunión de Revisión extraordinaria para evaluar cómo los cambios afectan al Sistema de Gestión de la calidad y definir las modificaciones pertinentes con el objetivo de mantener la integridad del Sistema en todo momento.

En todos los casos la Dirección define el temario, la fecha y la hora de realización de la reunión de revisión del Sistema de Gestión de la calidad y, eventualmente, la asistencia de otros participantes.

El área de Gestión de la calidad es responsable de preparar las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad que comprende:

Citar a la reunión a los participantes definidos por el presente procedimiento y la Dirección y solicitarles que preparen la información, sobre los temas a considerar.

La información a considerar en la Revisión, entre otros serán:

- ✓ Política de la calidad
- ✓ Desempeño de los procesos
- ✓ Cumplimiento de Objetivos
- ✓ No Conformidades registradas y correcciones efectuadas
- ✓ Quejas y reclamos de los clientes
- ✓ Resultados de Auditorías internas y externas
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- ✓ Eficacia de Acciones Correctivas y preventivas
- ✓ Las propuestas de mejora presentadas
- ✓ Aquellos cambios que deban ser realizados en la organización que puedan afectar al Sistema de Gestión de la calidad.

La reunión de Revisión es coordinada por el responsable de gestión de calidad, quien conduce la reunión de modo que se analice toda la información relativa a los resultados obtenidos, en materia de Calidad, en el período considerado. Se tomará en cuenta la información aportada y las opiniones de los participantes de la reunión.

El responsable gestión de calidad elabora un informe conteniendo lo tratado en la reunión y sus conclusiones que incluirá, sin estar limitado:

- ✓ Evaluación del cumplimiento de los objetivos anuales
- ✓ Evaluación de la efectividad del Sistema de Gestión de la calidad
- ✓ Necesidad de modificaciones
- ✓ Objetivos definidos para el próximo período
- ✓ Otras conclusiones surgidas del análisis de los temas considerados
- ✓ Sugerencias o propuestas de mejora.
- ✓ Necesidades de recursos, incluyendo las relacionadas con los clientes.

Luego, el responsable gestión de calidad:

- ✓ Archiva el original del informe, que constituye el registro de la Revisión del Sistema por la Dirección.
- ✓ Hace el seguimiento de la implementación de las acciones recomendadas en la reunión y mantiene informado a la Dirección de toda novedad que se presenta.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
----	Minuta de revisión por la dirección	Papel	Calidad	3 años	Destrucción

MANUAL DE LA CALIDAD

RESEÑA HISTORICA

ECOSER S.R.L. es una empresa fueguina, especializada en fabricación, alquileres y ventas de baños químicos portátiles, duchadores, cabinas de vigilancia, contenedores metálicos, habitáculos móviles, obradores, campamentos y construcciones modulares; cuidando de su instalación, mantenimiento. Contamos con seguimiento satelital de nuestros vehículos, controlando y manteniendo la seguridad vial a través de los sistemas MICROTRACK GPS, según las exigencias de las petroleras y entidades gubernamentales locales. Con más de 15 años de experiencia en el rubro, contando con toda la documentación y permisos exigidos por los organismos municipales y provinciales para fabricación, instalación, recolección, traslados de los residuos y efluentes. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios que acompañan a la industria de la minería, gas, petróleo, turismo, entes gubernamentales y construcción en su constante crecimiento y expansión.

VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD DE ECOSER

Visión

Ser líder en el mercado de alquileres y venta de baños portátiles, habitáculos móviles y modulares. Manteniendo un nivel de excelencia de sus productos y servicios ofrecidos. Teniendo la sostenibilidad como eje fundamental de nuestra empresa.

Misión

Ser la empresa que brinda el mejor servicio a nuestros clientes con innovación y creatividad a través de la excelencia, eficiencia y efectividad. Destacándonos por saber entregar al cliente la respuesta de sus necesidades, respetando siempre los estándares de sostenibilidad, que actúa localmente pero pensando

globalmente. Siendo una empresa que se preocupa para que los efectos multiplicadores de ingreso que se quede en el ámbito provincial.

Políticas y Objetivos Estratégicos de Calidad

ECOSER, es una empresa dedicada al alquiler de baños químicos, oficinas y contenedores móviles. Nuestra empresa está orientada a lograr altos estándares de satisfacción de sus Clientes, cumpliendo con los requisitos acordados para sus Servicios, y comprometiéndose a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo nos comprometemos a cumplir los requisitos legales y trabajar en pos de proteger el medio ambiente.

Nuestro éxito se mide en base a la satisfacción del cliente. Contamos con personal idóneo para garantizar la calidad durante la ejecución de los servicios brindados.

Tenemos la capacidad de enfrentar nuevos desafíos como una oportunidad de crecimiento basado en el principio de la mejora continua.

La empresa asume el compromiso hacia la Calidad en todos los niveles de la organización, contando con la participación activa de todo el personal, como medio para conducirla hacia la mejora continua.

Objetivos de ECOSER

Para el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y para asegurar el compromiso de los empleados en el funcionamiento de éste, se han establecido objetivos del sistema de gestión de la calidad:

- ✓ Proporcionar satisfacción a nuestros clientes, cumpliendo los requisitos establecidos por cada uno de ellos.
- ✓ Lograr un desarrollo y crecimiento permanente del negocio.
- ✓ Promover la participación de todo el personal de la empresa.
- ✓ Mantener el liderazgo del mercado de Tierra del Fuego.
- ✓ Disponer la flota de baños funcionales en un 90%.

ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca los procesos:

Ventas, Alquiler y mantenimiento de baños químicos, oficinas y contenedores.

Exclusiones al Sistema de Gestión de Calidad:

Se excluyen del alcance los puntos 7.3, y 7.5.4 y 7.6 de la Norma ISO 9001:2008 de nuestro SG.

Se excluye el punto 7.3 dado que la empresa no diseña servicios, sino que cumple con lo solicitado por el cliente.

Se excluye el punto 7.5.4 dado que la empresa no posee o utiliza propiedad del cliente en la prestación de los servicios que ofrece Ecoser.

Se excluye el punto 7.6 por no disponer de equipos de seguimiento y medición utilizados en la prestación del servicio.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ECOSER

Mapa de procesos

El presente “Mapa de procesos” muestra tanto el alcance del sistema como la interrelación y apoyo que el mismo recibe de los diversos sectores de la empresa.

Los procedimientos de nuestro SGC se encuentran listados en el PG-01-F01 Listado de documentos internos

Estructura de la documentación

Con el objetivo de implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, mejorando continuamente su eficacia, ECOSER ha establecido la utilización de documentos con jerarquías

Manual de la Calidad (MC)

Es el documento considerado de mayor jerarquía ya que contiene la Política y los Objetivos de Calidad; y describe al Sistema de Gestión de Calidad de ECOSER, de donde derivan los documentos requeridos por la norma, más los requeridos por nosotros, incluyendo los registros; de manera de poder asegurar la operación eficaz y eficiente, y el control de nuestros procesos.

Objetivo del Manual

Documentar declaraciones de la Política y Objetivos de Calidad; así como también describir al Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance del Manual

El Sistema de Gestión de Calidad y su documentación aplicada, está en conformidad con los requisitos de nuestros Clientes y la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Función del Manual

Las funciones principales de éste Manual de Calidad son:

- ✓ Servir como Inducción a la Empresa.
- ✓ Documentar las estrategias a largo plazo de la Empresa.
- ✓ Definir la organización y las funciones del personal de ECOSER.
- ✓ Declarar nuestra Política y Objetivos de Calidad.
- ✓ Definir nuestro Sistema de Gestión de Calidad y describir la interacción entre los procesos del sistema.
- ✓ Definir la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Demostrar nuestra conformidad con la Norma Internacional ISO 9001:2008.

Procedimientos (PG)

Son documentos donde se establece el método para la correcta gestión de las actividades y, de esta manera, sistematizar cada proceso de la organización y sus interacciones.

Las funciones principales de los procedimientos son:

- ✓ Documentar nuestros procesos para la aplicación de nuestra Política de Calidad.
- ✓ Servir junto con el Manual de Calidad, como libro de referencia para nuestro personal en materias relacionadas con la Calidad.

Instructivos de Trabajo (IT)

Son documentos que aclaran requerimientos particulares, acciones a seguir y responsabilidades de funciones específicas. Éstos proporcionan un grado de detalle mayor a los procedimientos, y pueden ser referenciados en éstos u otros instructivos de trabajo.

Diagramas (DG)

Son documentos que proporcionan información gráfica, por ejemplo, un organigrama, mapa de procesos, diagramas de flujo, etc. y pueden ser referenciados en los procedimientos o instructivos de trabajo que los generan.

Publicaciones (PB)

Son documentos que presentan información al exterior, estos pueden ser de diversas formas, tales como página de Internet, folletos, etc.

Formularios (F)

Es la base estándar de los registros donde se documentan todas aquellas actividades consideradas críticas, y que de su registro surge algún valor agregado a la gestión interna y externa de la organización.

Registros

Son un tipo especial de documentos, presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas. Éstos constituyen la documentación necesaria para garantizar una efectiva evaluación del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Control de los Documentos

Controlamos los documentos requeridos por nuestro sistema según el procedimiento “Control de documentos” (PG-01) y bajo las siguientes políticas:

- ✓ Sometiéndolos a aprobación antes de ser entregados, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
- ✓ Revisándolos y actualizándolos cuando resulte necesario, sometiendo nuevamente a aprobación.
- ✓ Los cambios se identifican, así como el estado actual de los documentos para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso.
- ✓ Estableciendo una codificación para los documentos, que los haga fácilmente identificables.
- ✓ Asegurándonos que sean legibles.
- ✓ Identificando los documentos de origen externo y controlando su distribución.
- ✓ Evitando el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándolos adecuadamente cuando requerimos retenerlos.

Control de Registros

En el procedimiento “Control de Registros” (PG-02) documentamos y definimos los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, acceso, disposición, tiempo de retención y eliminación de los Registros de Calidad.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la Dirección

La Dirección mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. Este compromiso lo da a conocer a los integrantes de ECOSER, a través de las siguientes actividades:

- ✓ Comunicando continuamente la importancia de cumplir con los requisitos del cliente y con los reglamentarios y legales.
- ✓ Estableciendo y transmitiendo la Política y los Objetivos de Calidad, de tal manera que sea comprendida, implantada y mantenida.
- ✓ Realizando las revisiones periódicas por la Dirección, verificando la eficiencia de la totalidad del sistema, evaluando la información de entrada y estimulando el intercambio de nuevas ideas con discusiones abiertas, con el objetivo de lograr mejoras del desempeño de la organización, según el procedimiento “Revisión por la Dirección” (PG-04).
- ✓ Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

Enfoque al Cliente

La Dirección junto con el área de Calidad, aseguran que las necesidades y expectativas del cliente se convierten en requisitos, y se cumplen con la finalidad de lograr su satisfacción, cuidando siempre las obligaciones reglamentarias y legales.

La medición del grado de satisfacción surge del análisis de la información que proporcionan los clientes acerca del desempeño de los productos y servicios que les hemos proporcionado a través de las Encuestas de Satisfacción de Clientes, con respecto a sus requerimientos y expectativas.

Política de Calidad

La Dirección junto con el área de Calidad, al menos una vez al año, aseguran y vigilan, que la Política de Calidad establecida en el punto 2 de este Manual:

- ✓ Sea apropiada al propósito de la organización;
- ✓ Incluya un compromiso para cumplir los requisitos legales y reglamentarios y para la mejora continua;
- ✓ Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad;
- ✓ Sea comunicada y se entienda a través de la organización;

- ✓ Se revise periódicamente para que sea siempre adecuada.

Esta revisión se realiza siguiendo los lineamientos del procedimiento “Revisión por la Dirección” (PG-04).

Planificación

La Dirección junto con el área de Calidad, por lo menos una vez al año, se aseguran que los Objetivos de Calidad son establecidos para todas las funciones y niveles dentro de la organización.

Los Objetivos de Calidad, incluyen aquellos objetivos necesarios para satisfacer los requisitos de los servicios, son establecidos para conducir a la mejora del desempeño global de ECOSER, siendo estos medibles y coherentes con la Política de Calidad, teniendo en cuenta:

- ✓ Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema.
- ✓ El compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

La planificación asegura que los cambios son llevados a cabo de manera controlada y que la integridad de nuestro sistema se mantiene.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad

ECOSER ha desarrollado y documentado un Organigrama PG-07-DG01 y ha definido las responsabilidades y requisitos para cada función en los registros de PG-07-F01 Perfil del puesto.

Representante de la Dirección

La Dirección ha establecido que la misma Dirección asuma la función del representante de la Dirección. Este representante tiene responsabilidad y

autoridad para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de mejorarlo en forma continua.

El representante de la Dirección, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- ✓ Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de ECOSER se implementa y mantiene en toda la organización;
- ✓ Informar a la Dirección acerca del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora;
- ✓ Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

Comunicación Interna

En ECOSER aseguramos la comunicación de la política, requisitos y objetivos de Calidad, entre todos los niveles de la estructura, a través de la publicación de los mismos en carteleras dentro de la empresa ECOSER.

Los logros obtenidos y las modificaciones al Sistema de Gestión de Calidad, son comunicados a los integrantes de la empresa a través de reuniones formales e informales coordinadas por calidad.

Todos los integrantes de la empresa pueden proponer modificaciones al Sistema de Gestión de Calidad, como medio de retroalimentación, a través de propuestas de mejoras promoviendo la participación de los mismos.

Además, ECOSER toma como canales válidos para la comunicación interna, la comunicación oral.

Revisión de la Dirección

Por lo menos una vez al año, la Dirección y el responsable de Calidad, realizan la revisión al Sistema de Gestión de Calidad, según el PG-05-F01 Plan Anual de Auditorías y Revisiones.

Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad; y busca asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia.

En el procedimiento “Revisión por la Dirección” (PG-04), se establece cual es la información de entrada así como lo que incluyen los resultados de la revisión de la Dirección y los registros generados.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Provisión de Recursos

La Dirección es responsable de identificar y asegurar el suministro de los recursos necesarios de manera oportuna, eficaz y eficiente, (por ejemplo: personas y sus capacidades, información, recursos financieros, ambiente de trabajo, etc.) para:

- ✓ la implementación y mantenimiento de los procedimientos;
- ✓ el cumplimiento de los objetivos;
- ✓ la operación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad;
- ✓ aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas; y
- ✓ el cumplimiento de las políticas definidas.

Recursos Humanos

Cuando se detecta la necesidad de contratar a un nuevo empleado, el responsable del área, junto con la Dirección y el responsable de Recursos Humanos, realizan las actividades de selección de personal y contratación de personal, procurando que el nuevo empleado cumpla con las condiciones requeridas para el perfil de puesto que va a ocupar.

Con el fin de garantizar que el personal sea competente para la operación eficaz y eficiente de sus funciones, la Dirección y los responsables de cada área determinan el plan de capacitación pertinente, para mejorar sus conocimientos y habilidades, mejorando de esta manera sus competencias y desarrollo profesional.

Infraestructura

La Dirección de ECOSER mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esta infraestructura incluye:

- ✓ Espacios de trabajo, escritorios y servicios asociados;
- ✓ Los móviles y equipos para prestar el servicio.
- ✓ Los equipos necesarios en los puestos de trabajo.

El mantenimiento edilicio y de equipos asociados a la prestación del servicio es mantenido por el responsable de mantenimiento.

Los equipos que son considerados en el mantenimiento preventivo, son aquellas que al salir de servicio pueden impactar en los servicios pactados con los clientes. La metodología utilizada se documenta en el procedimiento PG-10 Mantenimiento

Ambiente de Trabajo

Si bien los servicios brindados no requieren condiciones ambientales de trabajo especiales, es política de la empresa mantener un ambiente limpio, ordenado, seguro y con un clima laboral que mejoren la motivación, satisfacción y el desempeño del personal.

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Para tener la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en ECOSER nos aseguramos de llevar a cabo las operaciones relacionadas con la prestación de servicios de manera eficaz y eficiente.

Para ello nos apoyamos en los procedimientos de Logística y Operaciones, más la experiencia de todo nuestro personal afectado a la prestación de servicios.

Planificación de la realización del producto

La planificación del trabajado cotidiano la realiza el Responsable de Operaciones considerando los equipos disponibles (baños, oficinas, contenedores, etc.), el personal disponible y los compromisos asumidos con los clientes

Procesos relacionados con el cliente

Gestión comercial

ECOSER determina los requisitos para la prestación de servicios, teniendo en cuenta los requisitos del cliente relevados, considerando también los no solicitados por el mismo, pero necesarios para llevar a cabo la actividad y aquellos legales o reglamentarios relacionados con el producto.

En base a los requisitos definidos, el área comercial valida la disponibilidad de equipos y en función de ello actúa.

Ver PG-13 Gestión de ventas

Comunicación con el Cliente

ECOSER ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con los clientes activos o potenciales, las cuales consisten en:

- ✓ Brindar información relativa a los servicios ofrecidos por ECOSER, a través de publicaciones, asegurando que las mismas se encuentran actualizadas y que los compromisos allí asumidos puedan cumplirse.
- ✓ Atender las quejas y los reclamos, según lo establecido en el procedimiento PG-03 "Reclamos".

Diseño y Desarrollo

Se excluye el punto dado que Ecoser no diseña servicios, sino que cumple con lo solicitado por el cliente.

Compras

Proceso de compras

El personal de compras se asegura de que los insumos adquiridos, que impacten en la calidad de nuestros productos y/o servicios, cumplen con los requisitos establecidos, ya que se evalúa a los proveedores y se los selecciona en función de su capacidad para suministrar productos / insumos que satisfagan los requisitos especificados por ECOSER, realizándoles re-evaluaciones de seguimiento periódicas, según lo establecido en el procedimiento PG-11 Evaluación de proveedores.

Se ha documentado un procedimiento PG-12 Compras, donde se explican las actividades de compra que deben realizarse.

Información de compras

En las órdenes de compra, se encuentra incluido el detalle del producto/insumo que se va adquirir.

Verificación de los productos comprados

La persona que recibe el pedido se asegura de que el producto / insumo adquirido cumple con los requisitos de compra especificados, controlándolos contra la orden de compra y/o remito o la factura, en una primera instancia, y realizándole luego, de considerarse necesario, una verificación técnica de las características del producto.

Producción y prestación del servicio

Control de la prestación del servicio

El control de la prestación del servicio se lleva adelante a través de los registros de control específicos que se realizan en el proceso de Operaciones

Validación de prestación del servicio

El proceso de prestación del servicio se valida a través de los procedimientos específicos del Operaciones y la formación del personal que lleva adelante el servicio

Identificación y trazabilidad

A través de la documentación de los servicios, es posible realizar la identificación del estado de cada prestación del servicio.

Propiedad del cliente

Se excluye el punto 7.5.4 por no utilizar en ningún momento propiedad del cliente.

Preservación del producto

Es responsabilidad de ECOSER preservar la conformidad del producto, y de sus partes constituyentes, con los requisitos del Cliente durante el proceso interno y la entrega al destino.

Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Se excluye el punto 7.6 por no disponer de equipos de seguimiento y medición utilizados en la prestación del servicio.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Generalidades

ECOSER planifica, a través del PG-05-F01 Plan Anual de Auditorias y Revisiones, la medición, el análisis y el seguimiento, relacionados con la conformidad del producto y del Sistema de Gestión de Calidad, y su mejora continua; pudiendo la Dirección convocar a reuniones de revisión extraordinarias, de considerarlo necesario.

Seguimiento y medición

Medición de la satisfacción del cliente

Con el objetivo de medir la percepción del cliente respecto de nuestros servicios, ECOSER realiza Encuestas de Satisfacción de Cliente, al menos una vez al año, a su vez se pueden considerar otras entradas como datos para medir la satisfacción de sus clientes, como lo son la antigüedad de sus clientes y la creciente demanda

de los mismos, las visitas, las recomendaciones, los reclamos, las felicitaciones y los eventos realizados en pos de mejorar la comunicación entre empresa y cliente, como pueden ser las cenas de negocios o de relaciones sociales.

La información obtenida de las “Encuesta de satisfacción de los clientes” será representativa si abarca a nuestros grandes clientes, aunque estos representen una masa menor del total, sin embargo no dejamos de lado las opiniones de nuestros pequeños clientes. La encuesta es utilizada para realizar estadísticas acerca de la percepción de los clientes, las cuales forman parte de la revisión por la Dirección, según el procedimiento “Revisión por la Dirección” (PG-04).

Auditoría interna

ECOSER realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones establecidas por ECOSER y con los requisitos de las Normas Internacional ISO 9001:2008 y si se ha implementado y mantenido de manera eficaz.

En el procedimiento PG-05-00 Auditoria Interna, se establece el método para planificar y realizar auditorías internas, y para informar los resultados.

Seguimiento y medición de los procesos

El personal de cada sector, al realizar las tareas correspondientes registra, directa o indirectamente, los resultados obtenidos. Esta información luego es elevada al responsable de Calidad para compilarla y analizarla. Dicha información forma parte de la Revisión por la Dirección.

En dicha reunión se determina si se están alcanzando los objetivos planificados para cada proceso, y en caso de desvíos o de no alcanzarse estos resultados, la Dirección, junto los responsables de cada sector, establecen acciones correctivas, para asegurarse de la conformidad del producto.

Seguimiento y medición del producto

Al finalizar cada producto, la persona designada por el Coordinador General verifica que éste cumpla con los requisitos funcionales.

Si el responsable de la verificación considera que el producto cumple con los requisitos del cliente registra que el producto ya se encuentra para entregar; caso contrario registra las no conformidades encontradas en el producto.

En el caso de los alquileres los controles se registran en los formularios diseñados para tal fin.

Control de producto no conforme

ECOSER realiza acciones para asegurarse de que los productos sean entregados una vez que se han verificado su conformidad con los requisitos establecidos con el cliente. Para ello se utiliza como referencia el plan de control de cada orden de trabajo.

Si dentro de la ECOSER se detecta un producto no conforme, éste es identificado y tratado para eliminar la causa de la no conformidad detectada.

En los alquileres de equipos, cualquier desvió en el servicio se documenta en el parte del servicio.

El tratamiento de dicho requisito se documenta en el PG-16“Producto No Conforme”

Análisis de datos

Con el objetivo de demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de evaluar posibles oportunidades de mejora en base a información objetiva, ECOSER determina y analiza los datos generados del resultado del seguimiento y medición de los procesos pertinentes.

La Dirección junto con el responsable de Calidad, definen los indicadores a analizar, los períodos de medición y la meta a alcanzar para cada proceso.

También se definen las personas responsables de proporcionar la información de los resultados de cada proceso para generar los indicadores.

Los indicadores proporcionan información, directa o indirectamente, sobre:

- ✓ La satisfacción de los Clientes,
- ✓ la capacidad de nuestros productos y servicios para cumplir con los requisitos y expectativas del cliente, y
- ✓ las características y tendencias de los procesos y productos.
- ✓ Mejora

Mejora continua

La mejora continua es el resultado de las acciones surgidas en las Auditorias, el análisis de los Indicadores, las acciones correctivas y preventivas, y de la Revisión por la Dirección, siendo esta mejora acorde con las Políticas y Objetivos de Calidad de ECOSER.

Acciones correctivas

ECOSER realiza acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades, las cuales pueden ser detectadas a través de:

- ✓ El cliente, mediante un reclamo o consulta.
- ✓ El auditor, luego de una Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Cualquier miembro del personal de la empresa durante su gestión diaria.
- ✓ Los resultados obtenidos del análisis de la evolución de los Indicadores de ECOSER.

En todos los casos los responsables de las áreas afectadas tienen como obligación analizar las causas que originaron dicha no conformidad y generar, junto con el Responsable de Calidad y la Dirección, si fuese necesario, acciones correctivas para asegurarse de que las no conformidades encontradas no vuelvan a ocurrir.

El personal de Calidad determina el grado de efectividad de las acciones tomadas, y si resulta necesario, se adoptan los cambios adecuados.

En el procedimiento PG-06 Acciones correctivas y preventivas se detalla este punto.

Acciones preventivas

Una potencial no conformidad, un punto débil o una oportunidad de mejora en los procesos, actividades o productos y/o servicios, puede ser detectada a partir de:

- ✓ una revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- ✓ resultados de las Auditorías,
- ✓ revisión por la Dirección,
- ✓ análisis de datos,
- ✓ auto evaluación o durante el desempeño de la organización, y
- ✓ consultas, quejas o reclamos del cliente

Una vez registrada la acción preventiva, se determinan las acciones a seguir que eliminen las causas de no conformidades potenciales y de esa manera prevenir su ocurrencia. En caso de ser una oportunidad de mejora, se analizan las acciones a seguir para implementarla, de manera de mantener un proceso de mejora continua.

El personal de Calidad determina el grado de efectividad de las acciones tomadas, y si resulta necesario, adoptan los cambios adecuados.

En el procedimiento PG-06 Acciones correctivas y preventivas, se encuentra este punto explicado en detalle.

PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los documentos diseñados que se detallan a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 7.1 Planificación de la realización del producto y 7.5 Producción y prestación del servicio.

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1)

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos del producto;
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

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

Nota 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a

aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

Nota 2 La organización también podría aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

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

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto;
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario;
- c) el uso del equipo apropiado;
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición;
- e) la implantación del seguimiento y de la medición; y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté 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:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos;
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal;
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos;
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4); y
- e) la revalidación

7.5.3 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 a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4.).

Nota: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 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. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso la organización debe informar de ellos al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA: La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

A continuación se detalla el resultado obtenido de la elaboración de los procedimientos:

- ✓ PG-09 Operaciones
- ✓ PG-15 Logística

LOGÍSTICA

OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita sistematizar la planificación y el seguimiento de los servicios que se prestan.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la planificación y seguimiento de la prestación del servicio.

DESARROLLO

PLANIFICACIÓN MENSUAL

El responsable de Logística recibe del área de ventas la información de los servicios comercializados y en función de ello planifica la prestación de los servicios.

El responsable de Logística documenta en el formulario PARA FACTURAR PG-15-F01 la información asociada a las características de la prestación del servicio de los baños, contenedores, oficinas a entregar, retirar y/o hacer servicios de limpieza.

El responsable de logística en función de los baños /oficinas a entregar, baños / oficinas a retirar y los baños que necesitan servicios de limpieza, realiza la PLANIFICACION MENSUAL PG-15-F02.

PLANIFICACION SEMANAL

En función de la planificación mensual, el responsable de logística realiza semanalmente la PLANIFICACION SEMANAL PG-15-F03 y se la entrega a los operarios para que estos lleven adelante la misma.

El responsable de Logística en función de lo registrado en la PLANIFICACION MENSUAL PG-15-F02, arma PLANIFICACION SEMANAL PG-15-F03 de Servicio / Entrega / Retiro ordenados según el día en que debe efectuar las distintas prestaciones de servicios, considerando la capacidad de los vehículos y la ubicación geográfica de los destinos donde hay que dejar, retirar o hacer mantenimiento de baños y/o oficinas.

SERVICIOS REALIZADOS

El responsable de Logística, una vez llevado adelante la prestación del servicio, recibe de parte de los operarios el COMPROBANTE DE SERVICIOS PG-09-F04 y registra la información del mismo al formulario SERVICIOS REALIZADOS PG-15-F04

SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACION

El Responsable de Logística actualiza la PLANIFICACION MENSUAL PG-15-F02 en función de los servicios prestados.

El Responsable de logística hace un seguimiento semanal de los servicios planificados y los realizados y de existir retrasos en los mismos gestiona su realización.

Si por algún motivo no fue posible cumplir con un servicio, se planifica para el siguiente día previo acuerdo con el cliente.

Para el seguimiento de la planificación se utilizara un color acompañado de una letra en cada casillero o tarea planificada, siendo el significado de cada uno los siguientes:

- Color verde = Servicio cumplido según cronograma
- Color Rojo = Servicio NO cumplido según cronograma
- Color Azul = Servicio Reprogramado cumplido
- S = Servicio

- E = Entrega

- R = Retiro

Por ejemplo, si un servicio planificado no fue realizado en tiempo y forma se pintara la celda en ROJO y dentro se escribirá la letra "S".

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-15-F01	Para facturar	Digital	Logística	3 años	Destrucción
PG-15-F02	Planificación mensual	Digital	Logística	3 años	Destrucción
PG-15-F03	Planificación semanal	Digital	Logística	3 años	Destrucción
PG-09-F04	Comprobante de servicio / Entrega / Retiro	Papel	Logística	3 años	Destrucción
PG-15-F04	Servicios realizados	Digital	Logística	3 años	Destrucción
-----	Registro gps	Digital	Logística	3 años	Destrucción

Se listan a continuación los registros que surgen del procedimiento de Logística

OPERACIONES

OBJETIVO

Establecer un método sistémico para las operaciones con baños químicos.

ALCANCE

El alcance procedimiento abarca todas las practicas realizadas en la operación con baños químicos.

DESARROLLO

En cualquiera de las situaciones que se pudiesen presentar, el encargado de operaciones al momento de utilizar un vehículo debe introducir la llave que se le asigno para el sistema GPS.

El responsable de Operaciones recibe por parte del responsable de Logística, los comprobante de servicio PG-09-F04 enumeradas según el orden en que debe efectuar las distintas operaciones. A continuación se detallan las posibles operaciones.

Entrega de baños

La primera tarea del responsable de operaciones será tomar el Baño del sector de Baños Limpios y llevar adelante un check list en el PG-09-F01 Control de baños donde detallara el estado del baño, y en caso de ser necesario este ira al sector de Mantenimiento o al sector de Baños sucios. En caso de ir a Mantenimiento se llevara adelante el formulario PG-09-F03 Mantenimiento de baños o módulos.

El responsable de operaciones en función de las instrucciones brindadas por el responsable de Logística, procede a cargar los baños para su posterior entrega.

Para cargar los baños asegurar bien los mismos con fajas para trasladarlos en el camión/camioneta.

Una vez cargado los baños, antes de salir siempre controle la documentación del vehículo.

Es fundamental observar donde se va dejar el baño para poder luego realizarle los servicios necesarios.

Al bajar el baño del vehículo se hace de la siguiente manera:

- ✓ Se coloca el vehículo lo más cerca del lugar donde se colocara el baño.
- ✓ Al momento de bajar el baño, se realiza bajando primero una parte y apoyándola en el suelo, y luego la otra.

Se analiza el modo en que será amurado el baño según el lugar:

- ✓ Amarrando el baño a algún poste.
- ✓ Estaqueándolo al piso.
- ✓ Agregándole peso con un tanque de agua, en el caso que tuviera una estructura de piso.

Se procede a llenar el receptáculo del baño con un (1) litro de químico y veinte (20) litros de agua o hasta que esta tape el nivel de los filtros.

Se acciona la palanca para verificar que el circuito funcione correctamente.

En caso de generarse salpicaduras, será necesario limpiar las mismas con un trapo.

Llenar el lavatorio con agua.

Colocar el cesto de basura con bolsa.

Colocar papel higiénico.

Se procede a realizar el comprobante de servicio PG-09-F04 para ser firmado por el cliente o responsable.

Limpieza de baños en el lugar del cliente

Se coloca el vehículo lo más cerca al baño posible, para tener acceso a los elementos de limpieza y la manguera de succión.

Inspeccionar bien el área de trabajo para prevenir accidentes.

Se abre la puerta del sanitario y se procede a vaciar el cesto de basura.

Se desenrolla la manguera de succión y se levanta la tapa del receptáculo.

Se introduce la manguera y se activa la bomba para succionar los desechos.

Se enjuaga el receptáculo con agua y se absorbe con la bomba nuevamente.

Se procede a llenar el receptáculo del baño con un (1) litro de químico y veinte (20) litros de agua o hasta que esta tape el nivel de los filtros.

Se acciona la palanca para verificar que el circuito funcione correctamente.

En caso de generarse salpicaduras, será necesario limpiar las mismas con un trapo.

Se limpia todo el interior del baño con cepillos y trapos mojados con desodorante.

Se seca el baño.

Se limpia el baño exteriormente con cepillo y desodorante.

Se llena el lavatorio con agua.

Colocar el cesto de basura con bolsa.

Colocar papel higiénico.

Se realiza el check list y se documenta el resultado en el comprobante de servicio PG-09-F04, si hay algún desperfecto se repara de ser posible o se cambia el baño por otro.

Con el baño operativo, se hace firmar el comprobante de servicio PG-09-F04 por el cliente o responsable.

Retiro de baños.

Se coloca la camioneta lo más cerca posible del lugar donde se encuentra el baño.

Se desenrolla la manguera y se procede a abrir la tapa del receptáculo.

Se vacía el receptáculo.

Se vuelve a enrollar la manguera y se verifica el lugar en la caja para posicionar el baño.

Se realiza un check list en el comprobante de servicio PG-09-F04 y en caso de detectarse algo éste ira luego al sector de mantenimiento donde se procederá con el PG-09-F03 Mantenimiento de baños o módulos para detallar el estado del baño.

Se quitan las estacas y se las guarda en el vehículo de ser el caso.

Se vuelca el baño por uno de sus lados y se sube un extremo a la caja, luego se sube el otro extremo.

Se asegura el baño con fajas y se lo traslada a ECOSER para su tratamiento.

Se procede a realizar el comprobante de servicio PG-09-F04 para ser firmado por el cliente o responsable.

Luego se traslada el baño a ECOSER y se lo descarga:

- ✓ Se descarga cuidadosamente el baño del vehículo.
- ✓ Al momento de bajar el baño, se realiza bajando primero una parte y apoyándola en el suelo, y luego la otra.
- ✓ Se traslada al sector de baños sucios y se identifica el número del comprobante de servicio (SOBRE)

Limpieza de baños dentro de Ecoser

- ✓ Se lleva el baño desde el sector de Baños sucios a la zona de lavadero.
- ✓ Se desarma el baño de la siguiente manera:

- ✓ Se retira el lavatorio.
- ✓ Se retira el receptáculo.
- ✓ Se retiran todos los residuos sólidos.
- ✓ Con ayuda de la hidrolavadora se lavan todos los elementos, incluidos los retirados anteriormente.
- ✓ Con trapos y desodorante se desinfectan los elementos y el baño.
- ✓ Se trapea y se secan los elementos y el baño.
- ✓ Se vuelve a armar el baño.
- ✓ Se registra en el PG-09-F05 Limpieza de baños o módulos.
- ✓ Se realiza un check list PG-09-F01 Control de baños.
- ✓ Si se detecta que el baño debe ir a mantenimiento se completa el PG-09-F03 mantenimiento de baños o módulos.
- ✓ El baño se coloca en el sector de Baños limpios.

Limpieza de módulos.

- ✓ Se realiza un check list en el PG-09-F02 Control de módulos, donde detallara el estado del módulo y si surge algo se enviara a mantenimiento y se llevara adelante el PG-09-F03 Mantenimiento de baños o módulos.
- ✓ Se realiza una limpieza general del módulo.

Disposición de desechos cloacales

Con previo acuerdo de horario entre ECOSER y el encargado de DPOSS, el encargado de Operaciones llega al lugar y junto al encargado de DPOSS procede a colocar el vehículo con la caja cerca del receptáculo donde se depositaran los desechos. Una vez colocado el vehículo se procede a desenrollar la manguera y colocarla dentro del receptáculo, teniendo cuidado y regulando la velocidad de descarga para que el receptáculo no desborde.

Una vez realizado el depósito se enrolla y asegura la manguera en el vehículo. Para finalizar el operario hace entrega del formulario "PG-09-F06 REGISTRO DE TRANSPORTE Y DISPOSICION DE EFLUENTES CLOACALES" para ser firmado por el encargado de DPOSS.

REGISTROS

Código	Título	Soporte	Responsable de archivo	Plazo de conservación mínimo	Disposición final
PG-09-F01	Control de baños	Papel	Operaciones	3 años	Destrucción
PG-09-F02	Control de módulos	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción
PG-09-F03	Mantenimiento de baños o módulos	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción
PG-09-F04	Comprobante de servicio	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción
PG-09-F05	Limpieza de baños o Módulos	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción
PG-09-F06	Registro de transporte y disposición de efluentes cloacales	Papel	Operaciones	3 Años	Destrucción

Se listan a continuación los registros que surgen del procedimiento de Operaciones

		CONTROL DE BAÑOS		PG-09-F01 Rev.: 00 Vigencia: Junio 2015	
CONTROL DE SALIDA DEL BAÑO			CONTROL LLEGADA DEL BAÑO		
BAÑO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		BAÑO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
LIMPIEZA			LIMPIEZA		
FUNCIONAMIENTO BOMBA LAVATORIO			FUNCIONAMIENTO BOMBA LAVATORIO		
FUNCIONAMIENTO BOMBA INODORO			FUNCIONAMIENTO BOMBA INODORO		
TENSOR DE PUERTA			TENSOR DE PUERTA		
ESTADO DE FILTROS			ESTADO DE FILTROS		
CERRADURA INTERIOR			CERRADURA INTERIOR		
CERRADURA EXTERIOR			CERRADURA EXTERIOR		
BISAGRAS			BISAGRAS		
PORTA ROLLO			PORTA ROLLO		
CESTO DE BASURA			CESTO DE BASURA		
TABLA DEL INODORO			TABLA DEL INODORO		
FISURAS EN PANELES O TECHOS			FISURAS EN PANELES O TECHOS		
PATINES			PATINES		
TUBO DE VENTILACIÓN			TUBO DE VENTILACIÓN		
IDENTIFICACION DE BAÑO			IDENTIFICACION DE BAÑO		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		

CONTROL DE SALIDA DEL BAÑO			CONTROL LLEGADA DEL BAÑO		
BAÑO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		BAÑO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
LIMPIEZA			LIMPIEZA		
FUNCIONAMIENTO BOMBA LAVATORIO			FUNCIONAMIENTO BOMBA LAVATORIO		
FUNCIONAMIENTO BOMBA INODORO			FUNCIONAMIENTO BOMBA INODORO		
TENSOR DE PUERTA			TENSOR DE PUERTA		
ESTADO DE FILTROS			ESTADO DE FILTROS		
CERRADURA INTERIOR			CERRADURA INTERIOR		
CERRADURA EXTERIOR			CERRADURA EXTERIOR		
BISAGRAS			BISAGRAS		
PORTA ROLLO			PORTA ROLLO		
CESTO DE BASURA			CESTO DE BASURA		
TABLA DEL INODORO			TABLA DEL INODORO		
FISURAS EN PANELES O TECHOS			FISURAS EN PANELES O TECHOS		
PATINES			PATINES		
TUBO DE VENTILACIÓN			TUBO DE VENTILACIÓN		
IDENTIFICACION DE BAÑO			IDENTIFICACION DE BAÑO		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		



CONTROL DE MÓDULOS

PG-09-F02
Rev.: 00
Vigencia: Junio 2015

CONTROL DE OFICINAS					
CONTROL DE SALIDA			CONTROL DE ENTRADA		
MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
LIMPIEZA			LIMPIEZA		
PUERTAS			PUERTAS		
VENTANAS			VENTANAS		
ILUMINACIÓN			ILUMINACIÓN		
PERDIDAS EN TECHOS			PERDIDAS EN TECHOS		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		

CONTROL DE CONTENEDORES					
CONTROL DE SALIDA			CONTROL DE ENTRADA		
MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
PERDIDAS EN LOS TECHOS			PERDIDAS EN LOS TECHOS		
CARTELES			CARTELES		
CERRADURA			CERRADURA		
BISAGRAS			BISAGRAS		
PINTURA DEL CONTENEDOR			PINTURA DEL CONTENEDOR		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		

CONTROL DE OFICINAS					
CONTROL DE SALIDA			CONTROL DE ENTRADA		
MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
LIMPIEZA			LIMPIEZA		
PUERTAS			PUERTAS		
VENTANAS			VENTANAS		
ILUMINACIÓN			ILUMINACIÓN		
PERDIDAS EN TECHOS			PERDIDAS EN TECHOS		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		

CONTROL DE CONTENEDORES					
CONTROL DE SALIDA			CONTROL DE ENTRADA		
MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
PERDIDAS EN LOS TECHOS			PERDIDAS EN LOS TECHOS		
CARTELES			CARTELES		
CERRADURA			CERRADURA		
BISAGRAS			BISAGRAS		
PINTURA DEL CONTENEDOR			PINTURA DEL CONTENEDOR		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		

CONTROL DE OFICINAS					
CONTROL DE SALIDA			CONTROL DE ENTRADA		
MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL		MÓDULO N° _____ COMPROBANTE DE SERVICIO N° _____ FECHA: _____	CONTROL	
	OK	NO OK		OK	NO OK
LIMPIEZA			LIMPIEZA		
PUERTAS			PUERTAS		
VENTANAS			VENTANAS		
ILUMINACIÓN			ILUMINACIÓN		
PERDIDAS EN TECHOS			PERDIDAS EN TECHOS		
REALIZO EL CONTROL: _____			REALIZO EL CONTROL: _____		



REGISTRO DE TRANSPORTE Y DISPOSICION DE EFLUENTES
CLOACALES

PG-09-F06
Rev.: 00
Vigencia: Junio 2015

A COMPLETAR POR ECOSER

FECHA...../...../.....

VOLUMEN: _____

CHOFER: _____

VEHICULO DE TRANSPORTE: _____

FIRMA: _____

A COMPLETAR POR EL RESPONSABLE DE LA INSTALACION DE RECEPCION

INSTALACION: _____
(especificar la instalación donde se recepciona la carga)

Fecha y Hora: _____

VOLUMEN(m3): _____

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE: _____
(apellido y nombre)

FIRMA: _____



REGISTRO DE TRANSPORTE Y DISPOSICION DE EFLUENTES
CLOACALES

PG-09-F06
Rev.: 00
Vigencia: Junio 2015

A COMPLETAR POR ECOSER

FECHA...../...../.....

VOLUMEN: _____

CHOFER: _____

VEHICULO DE TRANSPORTE: _____

FIRMA: _____

A COMPLETAR POR EL RESPONSABLE DE LA INSTALACION DE RECEPCION

INSTALACION: _____
(especificar la instalación donde se recepciona la carga)

Fecha y Hora: _____

VOLUMEN(m3): _____

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE: _____
(apellido y nombre)

FIRMA: _____

DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Los documentos diseñados que se detallan a continuación, cumplen con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 Punto 8.2 Seguimiento y medición.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del 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.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos de los clientes sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría Interna (Ver Punto Auditoría Interna)

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

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma mexicana y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización; y
- b) 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 la 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 para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4)

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias 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 (véase 8.5.2)

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

NOTA Al determinar los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

ANEXO I

(Material utilizado para la capacitación de
introducción a sistemas de gestión de la
calidad)



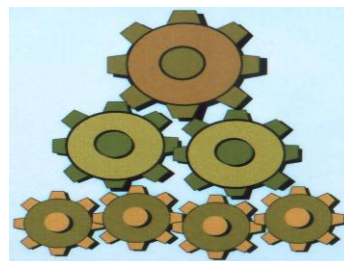
INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sistema de Gestión de Calidad

¿QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

Es un sistema de gestión que permite:

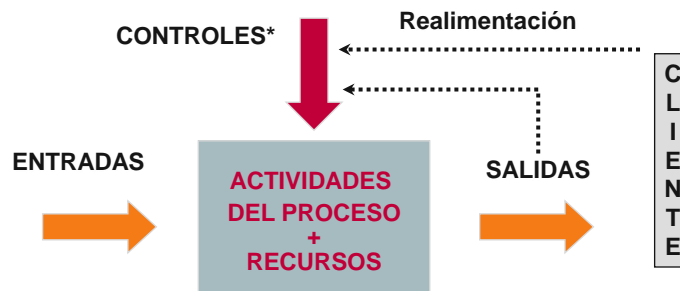
1. Identificar los procesos de la organización
2. Establecer funciones y responsabilidades
3. Interrelacionar los procesos
4. Sistematizar los procesos
5. Medir los procesos
6. Monitorear los procesos y
7. Mejorarlos



PASO N°1
IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE LA
ORGANIZACIÓN

3

Para identificar los procesos de la organización primero es necesario entender que es un proceso.



Definición: Transformar entradas en salidas agregando valor.

4

PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS SE PROCEDE DE LA SIGUIENTE MANERA:

- Establecer el grado de detalle (zoom) con el cual se definirán los procesos.
- Identificar a los referentes de cada actividad o tarea de la organización.
- Relevar las actividades o tareas que realizan los mismos.
- Identificar si existen límites en las responsabilidades y funciones
- Identificar las entradas y salidas de los procesos.
- Definir los procesos

PASO N°2

ESTABLECER LAS FUNCIONES Y

RESPONSABILIDADES

**PARA PODER DISPONER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ES NECESARIO TENER DEFINIDO:**

- Un Organigrama funcional.
- Tener definidas claramente las funciones de cada puesto de trabajo.
- Las responsabilidades de cada función.

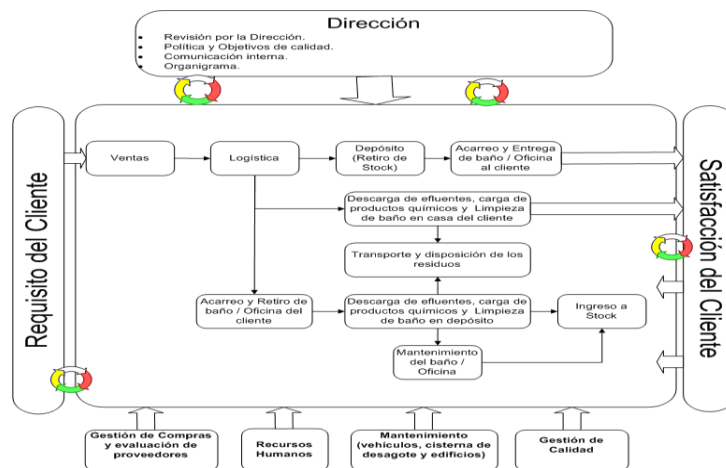
Nota: Sería importante poder planificar como hacer reemplazos ante vacaciones, días de estudio, renuncias, etc.

PASO N°3

INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez relevados los procesos de la organización se deben:

- Identificar a los procesos principales de la organización.
- Identificar los procesos de apoyo de la organización.
- Definir como se interrelacionan entre sí



PASO N°4

SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez relevados los procesos de la organización y definido el mapa de procesos se deben sistematizar los mismos.

Para ello es necesario definir una estructura documental



Una vez definida la estructura de la documentación se deben formalizar los procesos teniendo en cuenta que en los documentos se definan:

- Las entradas de los procesos.
- La secuencia en la cual se lleva adelante.
- Los responsables.
- Las salidas del proceso
- Los registros que se generan en el mismo.

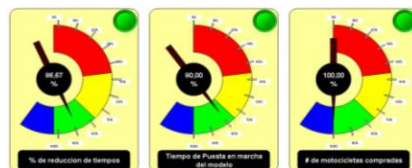
PASO N°5

MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez que los procesos de la organización fueron definidos y sistematizados, se deben establecer metodologías para su medición.

Para medir el desempeño de los procesos se deben definir indicadores que:

- Sean sensibles.
- Sean representativos
- Sirvan para la toma de decisión en base a hechos
- Sean presentados de manera amena para su fácil lectura



PASO N°6

MONITOREO DE LOS PROCESOS

Una vez que los procesos de la organización fueron definidos y sistematizados, se deben establecer metodologías para su monitoreo.

AUDITORIA DE LOS PROCESOS

Para llevar adelante un proceso de auditoria o monitoreo de procesos es recomendable utilizar la Norma ISO 19011:2002 «Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión»

Definición de auditoria según la Norma ISO 9000:2005:

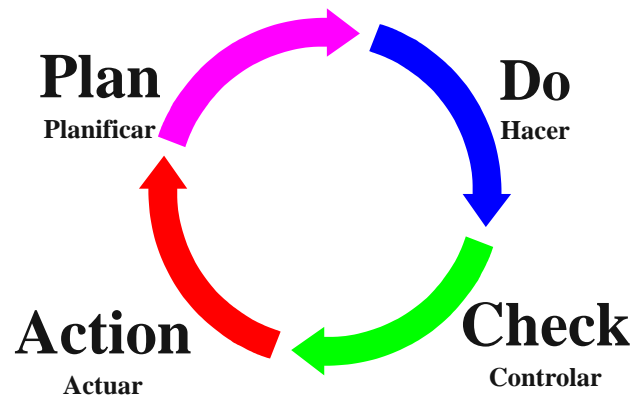
“Proceso de verificación sistemático, independiente y documentado para obtener y evaluar objetivamente las evidencias de auditoría con el fin de determinar la extensión con que se cumplen los criterios de auditoría”

PASO N°7

MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

Con la información obtenida en los procesos de medición y monitoreo se debe trabajar en la mejora continua de los procesos.

Para ello sería recomendable utilizar el ciclo de Deming que se muestra a continuación.



¿Para que sirve un Sistema de Gestión de la Calidad?

- Mejorar continuamente la satisfacción de los clientes de la organización, aumentando así la fidelización de los mismos y favoreciendo la sostenibilidad del negocio.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de la organización mediante la sistematización, el análisis y la mejora de los mismos.



23

¿Cuáles son los beneficios de implementar un SGC?

- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Reducir los controles y auditorías por parte de las empresas clientes.
- Mejorar la imagen de la organización.
- Mejorar el desempeño y la productividad.
- Identificar tareas y actividades que agregan valor.
- Demostrar una cultura de trabajo aceptada internacionalmente.
- Identificar y reducir costos por deficiencias en los procesos.
- Orientar los esfuerzos al logro de los objetivos.
- Optimizar los resultados de la gestión empresarial.
- Facilitar la toma de decisiones.

24

**Gracias por el
tiempo**