



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERO DE EMPRESAS**

**TEMA:**

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, DE LA COMPAÑÍA ORIENTOIL S.A., LA JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, EN EL 2017.

**AUTORES:**

ENMA ROCIO CAIZA PUJOS

ROBINSON ALEXANDER CUENCA CUENCA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Enma Rocio Caiza Pujos y el Sr. Robinson Alexander Cuenca Cuenca, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

**DIRECTOR**

---

Ing. José Fernando López Aguirre

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Nosotros, Enma Rocio Caiza Pujos y Robinson Alexander Cuenca Cuenca, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de febrero de 2018.

---

Enma Rocio Caiza Pujos  
**CC. 210040719-2**

---

Robinson Alexander Cuenca Cuenca  
**CC. 210051843-6**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación va dedicado a Dios, por haberme dado la vida y guiarme por el buen camino, para poder cumplir mi meta.

A mi querida madrecita, Olimpia Pujos por ser el pilar fundamental más importante durante toda mi vida y en el trayecto de mi vida estudiantil, y ser una mujer ejemplar.

A mi querido padre, Manuel Caiza que a pesar de haberlo perdido a temprana edad, siempre me está en mis pensamientos, me hubiera gustado compartir este momento de alegría juntos, esta meta cumplida va dedicada con mucho cariño a ti papito, nunca me olvido la frase que siempre nos decías “El estudio es la mejor herencia que los padres les puede dejar, porque ni con la muerte les pueden quitar”.

A mis hermanas, que siempre han estado junto a mí, para compartir cada momento conmigo y brindándome sus sabios consejos.

A mi novio, Alexander que siempre estaba apoyándome para no desmayar en los momentos más difíciles.

A la ESPOCH, a la oportunidad que me dio para ser parte de ella y formarme como profesional, también a los ingenieros que fueron parte de mi logro.

**Enma Rocio Caiza Pujos**

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios, el creador de la vida, por guiarme y fortalecerme en el camino, permitiéndome llegar a alcanzar este logro.

A mi hermana Janine Cuenca, quien es mi fuente de motivación para cumplir esta meta. Siempre tendré presente cada momento de tu existencia, desde tu nacimiento hasta la última vez que pude escuchar tu voz. A ti hermanita que me cuidas desde el cielo, donde te encuentras brillando con todo tu resplandor, iluminándome con tu linda sonrisa, te dedico este y todos mis logros con mucho cariño.

A mi abuelita Elvia Paladines, a quien aprecio y admiro infinitamente, sus enseñanzas y consejos me han permitido ser una persona de bien.

A mis padres, Adelaida Cuenca y Robinson Cuenca, quienes siempre me brindaron su amor, comprensión y apoyo incondicional en todo momento, siendo el soporte fundamental durante mi preparación profesional.

A mis hermanas, Cinthya Cuenca e Isabel Cuenca, que me alentaron cada día de mi formación académica. Sin duda son las mejores hermanas y recuerden que siempre estaremos unidos.

A mi novia Rocio Caiza, por brindarme su amor, cariño y afecto, siendo mi inspiración para que juntos alcancemos este importante logro.

A mi universidad, por permitirme desarrollar mi carrera, y a mis docentes, que me transmitieron sus sabios conocimientos para formarme como profesional.

**Robinson Alexander Cuenca Cuenca**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por iluminarme en mi vivir diario.

A mi querida madrecita, Olimpia Pujos ya que su gran desvelo y esfuerzo son impresionantes logrando que mis sueños se hicieran realidad, tus consejos, los valores humanos, me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante ninguna circunstancias de la vida.

A mi querido padre, Manuel Caiza le agradezco por cuidarme y guiarme por el camino correcto y enseñarme cosas valiosas de la vida que ahora me sirven de base para emprender en lo profesional.

A mis hermanas, por su comprensión, cariño, amor y todo el apoyo moral que siempre me brindaron.

A mi novio, gracias por su infinito amor y ser parte de mi trabajo de titulación.

A la distinguida institución ESPOCH por abrirme las puertas para ser una profesional más y contribuir en bien del país, a los ingenieros por la paciencia, dedicación y colaboración que han tenido para compartir todo sus conocimientos adquiridos durante el desarrollo de mi formación profesional.

Agradezco infinitamente al Ing. José Fernando López, miembro y al Ing. Eduardo Espín, director, por tan valiosa paciencia y asesoramiento para la ejecución y poder concluir con mi trabajo de titulación.

**Enma Rocio Caiza Pujos**

Quiero agradecer primeramente a Dios por esta maravillosa vida y por cada una de sus bendiciones.

A mi adorada madre Adelaida Cuenca, con quien siempre estaré inmensamente agradecido por darme la vida, por brindarme su amor, cariño y apoyo incondicional. El presente logro es en gran parte gracias a ti, te expreso mi más sincero agradecimiento madrecita, te amo mucho, eres una madre ejemplar, luchadora y trabajadora, sin duda, eres la mejor madre del mundo.

A mi padre Robinson Cuenca, por sus enseñanzas, apoyo y todos los recursos necesarios durante mi preparación académica.

A mis hermanas, Cinthya Cuenca, Isabel Cuenca y Janine Cuenca, por todos los momentos inolvidables que compartimos.

A mi novia Rocio Caiza, por todo su amor, por la compañía durante el transcurso de la carrera, y por cada momento que me motivo y alentó a seguir adelante.

A mis familiares y amigos que me apoyaron durante el desarrollo de mis estudios.

A la ESPOCH, por todos los años que me acogió para prepararme profesionalmente, así como también a los docentes, por su guía y comprensión durante la carrera.

Agradezco especialmente al Ing. Eduardo Espín y al Ing. Fernando López, director y miembro respectivamente, por el asesoramiento y paciencia para la realización del presente trabajo de titulación. Así mismo, quiero expresar mi gratitud al Sr. Rosmel Balcazar, Gerente propietario de Orientoil S.A., por darme la oportunidad de realizar el presente trabajo de titulación en su prestigiosa compañía.

En fin, agradezco a todas las personas que de alguna forma me apoyaron durante el desarrollo de mis estudios.

**Robinson Alexander Cuenca Cuenca**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenido.....	viii
Índice de tablas .....	xi
Índice de gráficos.....	xiii
Índice de anexos.....	xv
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	9
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
2.2.1 Calidad.....	10
2.2.2 Sistema de Gestión de Calidad .....	12
2.2.3 Norma ISO 9000.....	18
2.2.4 Norma ISO 9001:2015 .....	19
2.2.5 Definiciones y conceptos básicos .....	22
2.3 IDEA A DEFENDER .....	25
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>26</b>

3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.3.1	Población .....	27
3.3.2	Muestra .....	27
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	29
3.4.1	Métodos .....	29
3.4.2	Técnicas .....	30
3.4.3	Instrumentos.....	30
3.5	RESULTADOS .....	31
3.5.1	Presentación y análisis de los resultados de la lista de verificación .....	31
3.5.2	Presentación y análisis de los resultados de la entrevista .....	32
3.5.3	Presentación y análisis de los resultados de la encuesta .....	33
3.5.4	Diagnóstico de la situación actual de Orientoil S.A. ....	44
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER .....	45
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPÓSITIVO.....	46
4.1	TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	46
4.1.1	Generalidades.....	46
4.2.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	47
	MANUAL DE CALIDAD.....	47
1.	OBJETIVO .....	48
2.	ALCANCE.....	48
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	48
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	49
4.2.	Aspectos internos y externos de Orientoil S.A. ....	64
4.3.	Partes interesadas de Orientoil S.A.....	79
4.4.	Alcance del Sistema de Gestión de Calidad .....	81
4.5.	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos .....	81
5.	LIDERAZGO.....	127
5.1.	Compromiso de la Dirección .....	127
5.2.	Política de calidad.....	128
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades .....	129
6.	PLANIFICACIÓN.....	130
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	130

6.2.	Objetivos de calidad.....	136
6.3.	Planificación de los cambios.....	143
7.	SOPORTE.....	143
7.1.	Recursos.....	143
7.2.	Competencia .....	145
7.3.	Toma de conciencia .....	146
7.4.	Comunicación .....	146
7.5.	Información Documentada. ....	147
8.	OPERACIÓN.....	159
8.1.	Planificación y control operacional .....	159
8.2.	Requisitos para el servicio .....	159
8.3.	Productos y servicios suministrados externamente.....	160
8.4.	Prestación del servicio .....	161
8.5.	Liberación del servicio.....	163
8.6.	Control de las salidas no conformes .....	163
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	164
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	164
9.2.	Auditoría Interna.....	164
9.3.	Revisión por la dirección .....	165
10.	MEJORA .....	166
10.1.	No conformidad y acción correctiva.....	166
10.2.	Mejora continua .....	166
	CONCLUSIONES .....	167
	RECOMENDACIONES.....	169
	BIBLIOGRAFÍA .....	171
	ANEXOS .....	173

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cliente Interno de Orientoil S.A.....	27
Tabla 2: Estratificación de la muestra.....	29
Tabla 3: Criterio de cumplimiento.....	30
Tabla 4: Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.....	31
Tabla 5: Tiempo que lleva en la compañía.....	34
Tabla 6: Conocimiento de sus funciones.....	35
Tabla 7: Comunicación interna.....	36
Tabla 8: Capacitación y entrenamiento periódico.....	37
Tabla 9: Conoce si la compañía posee un SGC.....	38
Tabla 10: Conoce la política y objetivos de calidad.....	39
Tabla 11: Mide la compañía la satisfacción del cliente.....	40
Tabla 12: Existe documentación básica de registros.....	41
Tabla 13: Incidirá en la mejora continua el SGC.....	42
Tabla 14: Colaboración en el diseño del SGC.....	43
Tabla 15: Matriz FODA de Orientoil S.A.....	66
Tabla 16: Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).....	68
Tabla 17: Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE).....	71
Tabla 18: Matriz para la formulación de estrategias.....	74
Tabla 19. Matriz de monitoreo.....	76
Tabla 20: Necesidades y expectativas de las partes interesadas de Orientoil S.A.....	80
Tabla 21: Jerarquización de procesos de Orientoil S.A.....	82
Tabla 22: Caracterización del proceso Gestión Administrativa.....	89
Tabla 23: Caracterización del proceso Gestión de Calidad.....	91
Tabla 24: Caracterización del proceso Atención al Cliente.....	93
Tabla 25: Caracterización del proceso Logística de servicios.....	95
Tabla 26: Caracterización del proceso Prestación del servicio.....	97
Tabla 27: Caracterización del proceso Cierre del servicio.....	99
Tabla 28: Caracterización del proceso Control de recursos.....	101
Tabla 29: Caracterización del proceso Gestión del Talento Humano.....	103
Tabla 30: Caracterización del proceso Gestión Financiera.....	106
Tabla 31: Caracterización del proceso Mantenimiento.....	109

Tabla 32: Caracterización del proceso Adquisiciones .....	112
Tabla 33: Caracterización del proceso Gestión de Seguridad Industrial .....	115
Tabla 34: Caracterización del proceso Gestión de Salud Ocupacional .....	118
Tabla 35: Caracterización del proceso Gestión Medioambiental .....	120
Tabla 36: Caracterización del proceso Gestión Legal .....	123
Tabla 37: Caracterización del proceso Mejora continua.....	125
Tabla 38: Identificación de riesgos de Orientoil S.A.....	131
Tabla 39: Probabilidad de ocurrencia. ....	134
Tabla 40: Impacto del riesgo. ....	134
Tabla 41: Probabilidad por impacto.....	135
Tabla 42: Tratamiento del riesgo. ....	136
Tabla 43: Objetivos de Calidad de Orientoil S.A. ....	138
Tabla 44: Matriz de Objetivos de Calidad de Orientoil S.A. ....	139
Tabla 45: Procedimientos de Aseguramiento de Calidad. ....	149
Tabla 46: Registros obligatorios .....	151
Tabla 47: Identificación de la Información Documentada de Orientoil S.A. ....	152
Tabla 48: Encabezado de la Información Documentada. ....	153
Tabla 49: Pie de página de la Información Documentada. ....	153
Tabla 50: Encabezado del formato de registros de Orientoil S.A.....	153
Tabla 51: Formato de la Información Documentada de Orientoil S.A. ....	154
Tabla 52: Codificación de la procedencia de la Información Documentada. ....	155
Tabla 53: Codificación del tipo de documento de la Información Documentada. ....	156
Tabla 54: Control de Cambios de la Información Documentada. ....	158

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Hilo Conductor. ....	7
Gráfico 2: Ciclo de Deming. ....	14
Gráfico 3: Ventajas del SGC .....	18
Gráfico 4: Cambios de estructura Norma ISO 9001:2008 y 2015. ....	21
Gráfico 5: Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. ....	32
Gráfico 6: Tiempo que lleva en la compañía. ....	34
Gráfico 7: Conocimiento de sus funciones. ....	35
Gráfico 8: Comunicación interna entre los miembros. ....	36
Gráfico 9: Capacitación y entrenamiento periódico. ....	37
Gráfico 10: Conoce si la compañía posee un SGC. ....	38
Gráfico 11: Conoce la política y objetivos de calidad. ....	39
Gráfico 12: Mide la satisfacción del cliente. ....	40
Gráfico 13: Existe documentación básica de registros. ....	41
Gráfico 14: Incidirá en la mejora continua el SGC. ....	42
Gráfico 15: Colaboración en el diseño del SGC. ....	43
Gráfico 16: Estructura Organizacional de Orientoil S.A. ....	50
Gráfico 17: Portafolio de servicios de Orientoil S.A. ....	59
Gráfico 18: Evolución del PIB del Ecuador .....	62
Gráfico 19: Partes interesadas de Orientoil S.A. ....	79
Gráfico 20: Procesos estratégicos de Orientoil S.A. ....	83
Gráfico 21: Cadena de valor de Orientoil S.A. ....	84
Gráfico 22: Procesos operativos de Orientoil S.A. ....	85
Gráfico 23: Procesos de Apoyo de Orientoil S.A. ....	85
Gráfico 24: Mapa de procesos de Orientoil S.A. ....	87
Gráfico 25: Diagrama de flujo del proceso Gestión Administrativa .....	90
Gráfico 26: Diagrama de flujo del proceso Gestión de Calidad .....	92
Gráfico 27: Diagrama de flujo del proceso Atención al Cliente. ....	94
Gráfico 28: Diagrama de flujo del proceso Logística de servicios .....	96
Gráfico 29: Diagrama de flujo del proceso Logística de servicios .....	98
Gráfico 30: Diagrama de flujo del proceso Cierre del servicio .....	100
Gráfico 31: Diagrama de flujo del proceso Control de recursos .....	102

Gráfico 32: Diagrama de flujo del proceso Gestión del Talento Humano .....	105
Gráfico 33: Diagrama de flujo del proceso Gestión Financiera .....	108
Gráfico 34: Diagrama de flujo del proceso Mantenimiento .....	111
Gráfico 35: Diagrama de flujo del proceso Adquisiciones .....	114
Gráfico 36: Diagrama de flujo del proceso GSI .....	117
Gráfico 37: Diagrama de flujo del proceso GSO .....	119
Gráfico 38: Diagrama de flujo del proceso Gestión Medioambiental .....	122
Gráfico 39: Diagrama de flujo del proceso Gestión Legal .....	124
Gráfico 40: Diagrama de flujo del proceso Mejora continua .....	126
Gráfico 41: Pirámide documental .....	147

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Lista de verificación .....	174
Anexo B: Cuestionario de entrevista .....	180
Anexo C: Cuestionario de encuesta .....	182
Anexo D: Estudio de mercado .....	184
Anexo E: Indicadores de gestión .....	186
Anexo F: Matriz de riesgos.....	191
Anexo G: Compromiso de la dirección .....	197
Anexo H: Manual de procedimientos .....	200
Anexo I: Formatos de registro .....	277

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de la compañía Orientoil S.A., la Joya de los Sachas, provincia de Orellana, en el 2017, tiene como objetivo el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio. La metodología utilizada se fundamenta en la aplicación de encuestas al cliente interno y entrevistas a los jefes departamentales, así mismo se efectuó la lista de verificación que permitió obtener un 16% de cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma en cuestión, de esta forma se pudo diagnosticar la situación actual de la compañía, donde se determinó que el personal desconoce la política y objetivos de calidad, además, no se cuenta con la documentación básica de registros, por lo tanto, se requiere implementar un sistema adecuado de gestión de calidad. En la propuesta se estructura el manual de calidad como medio para representar de forma clara y precisa la estructura del sistema, que incluye la política y objetivos de calidad, los procesos necesarios con su secuencia e interrelación, aplicando el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, así como la respectiva información documentada, constituyéndose como una guía fundamental para todo el personal, mejorando continuamente los procesos y la gestión organizacional de la compañía. Se recomienda que Orientoil S.A. implemente el Sistema de Gestión de Calidad para brindar un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD> <NORMA ISO 9001:2015> <MEJORA CONTINUA> <MANUAL DE CALIDAD> <LA JOYA DE LOS SACHAS (CANTÓN)>

---

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

The current degree work Design of Quality Management System based on ISO 9001:2015 standard, from Orientoil S.A Company, province of Orellana, in 2017, has like objective the quality assurance in service provision. The used methodology is based on the surveys application to the internal customer and interviews to the heads of departmental, and the verification list was made that allowed to obtain a 16% of fulfilment with regard to the requirements of mentioned standard. In this way the current situation of Company was diagnosed, where it was determined that the personnel did not know the policy and quality objectives, besides there is no basic documentary of registration; therefore it is required implementing an appropriate quality management system. In the proposal is structured the quality manual like means in order to represent in a clear way the system structure, that includes the quality policy and objectives, the necessary processes with their sequence and interrelation, applying the PHVA (Plan-Do-Check-Act) cycle, and the thought based on risks, just like that the respective documented information, constituting like a fundamental guide for all the staff, improving continuously the processes and the Company's organizational management. It is recommended that Orientoil S.A implement the Quality Management System for offering a quality service that raises the customer's satisfaction.

Key Words: <ECONOMICAL AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM> <ISO 9001:2015 STANDARD> <CONTINUOUS IMPROVEMENT> <QUALITY MANUAL> <JOYA DE LOS SACHAS (CANTON)>

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan ser más competitivas en un mercado dinámico, que exige productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes cumpliendo con estándares de calidad, obteniendo así la fidelidad de los clientes, es por ello que tienen la necesidad de adoptar diferentes estrategias que le permitan alcanzar y mejorar la calidad de los productos y servicios, asegurando el crecimiento y supervivencia empresarial.

Orientoil S.A. tiene como objetivo brindar un servicio que cubra los requerimientos del cliente, pero al no contar con un sistema de gestión adecuado ha generado un mal manejo del aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio, que impide aumentar la satisfacción del cliente, sumado a esto, la falta de definición de los procesos claves de la compañía ha causado que no pueda desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Por las razones anteriormente mencionadas, surge el interés de desarrollar la presente investigación, con la finalidad de mejorar la situación actual de la compañía, obteniendo una estructura organizada mediante la interacción de todos sus miembros, permitiendo una comunicación más efectiva entre la organización y sus clientes, creando una ventaja competitiva que potencie la imagen empresarial.

El presente proyecto de investigación consiste en diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para Orientoil S.A. con la finalidad de asegurar la calidad en la prestación del servicio, es así que se inicia con la evaluación del cumplimiento de los requisitos de la norma en mención, continuando con la definición de la política y objetivos de calidad, el levantamiento de procesos y documentación respectiva, todo esto fue recopilado a través del manual de calidad y manual de procedimientos.

La estructura de proyecto de investigación está conformada por los siguientes capítulos:

**Capítulo I: El Problema.-** Este capítulo muestra el planteamiento del problema, la formulación y delimitación del problema, la justificación de la investigación así como el objetivo general y los específicos.

**Capítulo II: Marco Teórico.-** Contiene los antecedentes investigativos que comprenden la historia de la calidad, además de la fundamentación teórica que detalla definiciones y conceptos básicos sobre la Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Norma ISO 9000 y 9001:2015, por ultimo establece la idea a defender.

**Capítulo III: Marco Metodológico.-** Describe la modalidad de la investigación, los tipos de investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas, instrumentos y los resultados alcanzados.

**Capítulo IV: Marco Propositivo.-** En este capítulo se da a conocer la propuesta del diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Orientoil S.A. representado a través del manual de calidad para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, de esta forma se verifica la idea a defender establecida.

Finalmente, se concluye que Orientoil S.A. asegurará la calidad en la prestación del servicio, mejorara la gestión organizacional y aumentará la satisfacción del cliente, mediante la implementación y aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad propuesto.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Orientoil S.A. es una compañía dedicada al Servicio de Transporte de Carga Pesada a Nivel Nacional con más de 15 años de experiencia en el sector industrial y petrolero de nuestro país, cuenta con personal altamente calificado, capacitado y con entrenamiento continuo, que considera el perfil de cada cliente para cubrir sus necesidades reales (actuales y futuras), ofreciendo la solución más acorde y completa de los servicios, así mismo, haciendo énfasis a los valores de sus colaboradores y en su desarrollo profesional.

Actualmente la compañía opera en diferentes segmentos de mercado de las provincias de Orellana y Sucumbíos, trabajando con compañías nacionales y multinacionales, ofreciendo sus servicios a empresas públicas y privadas dentro y fuera de la Amazonía, estos usuarios requieren el cumplimiento de altos estándares de calidad fundamentados bajo normas internacionales.

La problemática que se evidencia en Orientoil S.A., fundamentalmente, es la falta de un sistema de gestión adecuado que asegure la calidad de la prestación del servicio, debido a que en sus inicios se desprecupó de la gestión administrativa y la planificación de estrategias para brindar un servicio de calidad, por el desconocimiento de la importancia y beneficios de poseer un sistema de gestión.

Desde un enfoque macro, la compañía cuenta con política y objetivos de calidad planteados en el manual de calidad, pero de manera incorrecta y a la vez no son difundidos e integrados en todas las funciones de la organización, lo que ocasiona que el personal desconozca estos aspectos, y por ende no siga la dirección correcta para cumplir los objetivos organizacionales planteados y hacer uso de los recursos con eficiencia y eficacia.

Presenta un deficiente manejo de la documentación, registros y la falta de identificación de procesos, lo que genera que se omitan actividades inconscientemente y como

resultado se tiene que los miembros de la compañía se limitan en las diligencias y por consecuencia se obtiene inconformidad del cliente en el servicio prestado.

Por lo anteriormente mencionado, es necesario que Orientoil S.A. emprenda acciones de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, para aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos, prestando servicios de calidad de forma eficiente, generando rentabilidad económica, reduciendo costos innecesarios y potenciando una imagen positiva de la marca, llevándola a convertirse en una compañía líder y competitiva en el servicio de transporte de carga pesada a nivel nacional.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera beneficiará a la compañía Orientoil S.A. el diseño del Sistema de Gestión de Calidad fundamentada en los parámetros de la Norma ISO 9001:2015?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Objeto de estudio:** Sistema de Gestión de Calidad

**Campo de acción:** Gestión de Calidad

**Aspecto:** Indicadores de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015

**Temporal:** La investigación se desarrollará desde marzo a agosto del 2017.

**Espacial:** Compañía Orientoil S.A., del Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Las compañías en la actualidad buscan ser más competitivas en el mercado, por lo cual adoptan diferentes estrategias a fin de alcanzar el éxito empresarial a corto, mediano y largo plazo, enfocadas a cumplir la misión, visión y objetivos de la organización. Una de estas estrategias es el Sistema de Gestión de Calidad, este sistema permite aumentar

la calidad de los servicios que se ofrece al cliente basado en una serie de actividades secuenciales con la utilización adecuada de los recursos que posee la compañía, implementando la metodología PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), en adhesión a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 permitirá a Orientoil S.A. potenciar su imagen empresarial, creando una ventaja competitiva, medir y monitorizar el desempeño de los procesos, mejorar la organización interna, establecer una comunicación más fluida, brindando mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado e incrementará la confianza de los actuales y futuros clientes.

A través del sistema también se obtendrá la creación de la política, objetivos, manual de calidad, la estandarización en todos los procesos, procedimientos y gestión documental. Por consiguiente, la compañía mejorará la prestación del servicio aumentando la satisfacción del cliente, logrando una motivación en el desempeño laboral, lo que conlleva a una mejora continua hacia la excelencia empresarial.

El presente trabajo de titulación requerirá la utilización de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación de manera que permitan recopilar información veraz y oportuna para la realización del Sistema de Gestión de Calidad, además se aplicará los conocimientos adquiridos durante la formación académica mediante la práctica, de forma que se obtendrá nuevos conocimientos para el desarrollo de la vida profesional.

La investigación beneficiará a Orientoil S.A. con la finalidad de mejorar su gestión de calidad, satisfaciendo las exigencias del mercado, brindando servicios de calidad de forma que la compañía pueda continuar siendo una de las pioneras en su rama. El trabajo de titulación a realizarse en Orientoil S.A. se constituye como la primera investigación a implementarse por la Escuela de Ingeniería de Empresas, demostrando el aporte y vínculo con la sociedad.

## **1.3 OBJETIVOS**

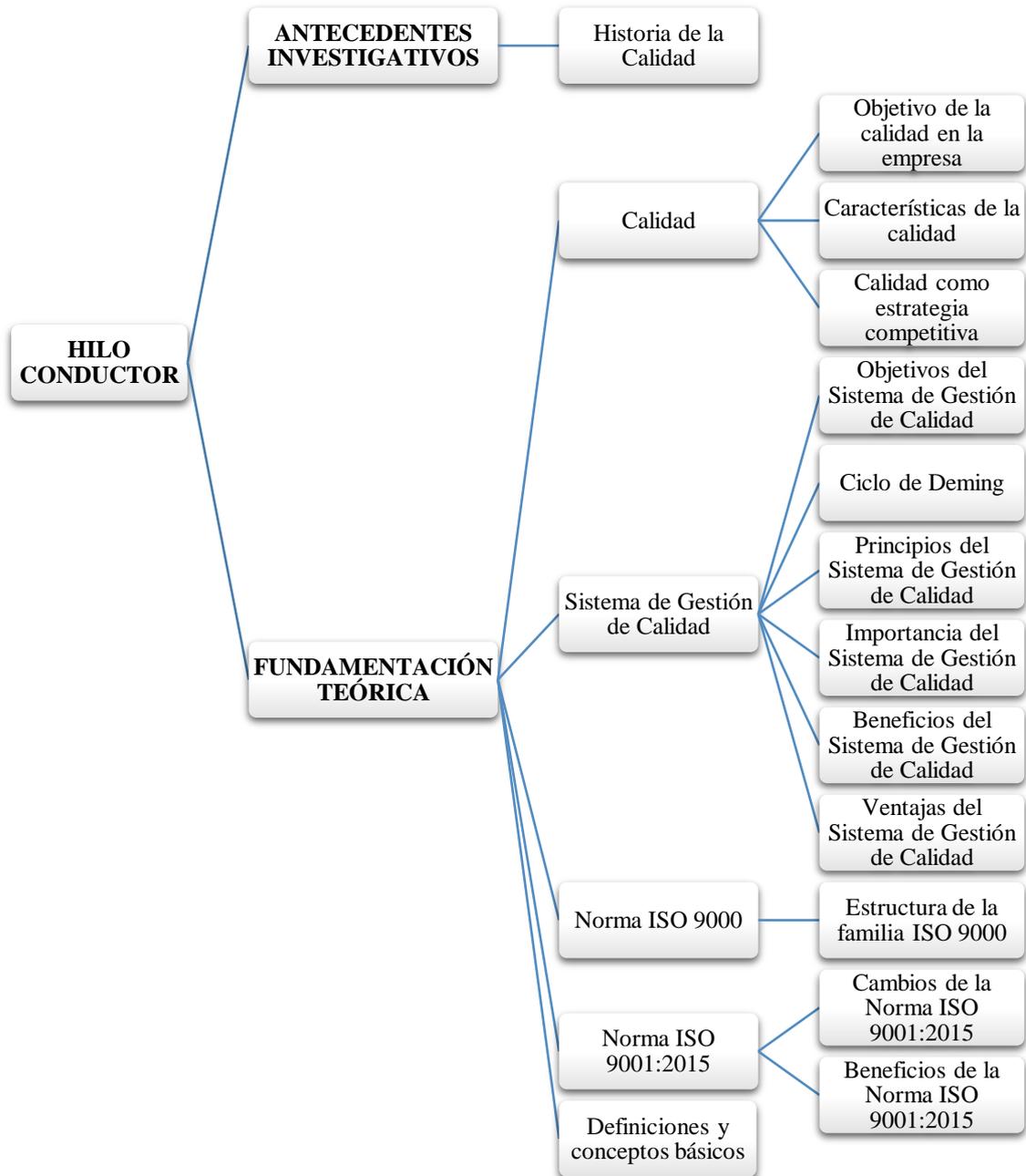
### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Compañía Orientoil S.A., del Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, en el 2017, con la finalidad del aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Aplicar diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan la recopilación de información objetiva y veraz, determinando la situación actual de Orientoil S.A. respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Establecer el contexto de la organización, la política y objetivos de calidad, los procesos necesarios con su secuencia e interacción, los riesgos y la respectiva información documentada para el Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Estructurar el manual de calidad y manual de procedimientos que recopilen los elementos del Sistema de Gestión de Calidad diseñado para Orientoil S.A. basado en la Norma ISO 9001:2015.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO



**Gráfico 1: Hilo Conductor.**  
Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

## 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la realización de la presente investigación se tomó como orientación a dos trabajos de titulación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, sobre el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se detalla a continuación:

- El primer trabajo de titulación es de la escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. de la Facultad de Administración de Empresas.

**Tema:** Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. de la Ciudad de Riobamba.

**Autoras:** Erika Madeley Gallegos Bermeo y Thalia Silvana Rodriguez Loaiza.

**Análisis:** El Sistema de Gestión de Calidad impulsó a los miembros de la organización Puebla Chávez y Asociados Cía. Ltda. a mejorar su gestión, incentivando al personal a involucrarse en el desarrollo del sistema y motivando el trabajo en equipo, en consecuencia, se ejecutan las actividades con un mayor desempeño.

- El segundo tema es de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Facultad de Mecánica.

**Tema:** Desarrollo de la Metodología para la certificación de la Norma ISO 9001-2008 en Wilerconst Cía. Ltda. de la ciudad de Santo Domingo.

**Autor:** Iván Jhesmany Rodríguez Hinojosa.

**Análisis:** Se elaboró el manual de calidad para la empresa Wilerconst Cía Ltda., el mismo que contiene la política de calidad, objetivos, procedimientos, instructivos de trabajo y registros, de forma que se garantiza el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

## **2.1.1 Antecedentes Históricos**

### **2.1.1.1 Historia de la Calidad**

La calidad ha ido evolucionando de acuerdo a la preocupación del ser humano por ofrecer un producto o servicio para garantizar la supervivencia y el crecimiento a las nuevas exigencias del mercado, lo cual se ha manifestado en diferentes etapas desde las primeras civilizaciones hasta los últimos años.

La primera etapa de la calidad tenía como objetivo la inspección del trabajo, rechazando los productos imperfectos para garantizar que cumplan con las especificaciones requeridas y luego exponerlos a los clientes satisfaciendo sus necesidades.

En la siguiente etapa surgen los gremios que establecían las especificaciones de los materiales que se utilizaban para los procesos de los productos a elaborar, ejerciendo el control mediante la certificación de los productos que eran autorizados con la marca del gremio.

La revolución industrial llevó a las grandes empresas de fabricación a una división del trabajo basadas en los principios de la Organización Científica del Trabajo de Taylor, que consiste en asignar personas a la elaboración y otras a controlar la calidad del producto, lo que provocó el surgimiento del departamento de calidad.

Posteriormente, se aplicaron técnicas estadísticas para el control de calidad con el fin de identificar y eliminar las causas que generan defectos en los productos, manteniendo los procesos de producción en un estado planificado de manera que se cumpla con los objetivos planteados.

En el aseguramiento de la calidad la estadística se convirtió en una herramienta imprescindible para prever y después comprobar la fiabilidad de los productos, con la implantación de estas técnicas se asegura el cumplimiento de los requisitos de la calidad, de manera que el producto sea satisfactorio para los trabajadores, dirección y por supuesto en los clientes.

Desde un enfoque humano en las empresas japonesas, se establece el término de Control de Calidad Total, mientras que en Estados Unidos se dio a conocer como Calidad Total, a partir de esto la calidad se convirtió en un requisito imprescindible para la competencia entre mercados, por lo cual muchas organizaciones se enfocan en lograr un mejoramiento continuo a través de la Norma ISO.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Calidad**

El punto de partida durante el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, es entender el significado de calidad, la cual tiene varias definiciones, dependiendo de la perspectiva de quien reciba el servicio o producto.

“Etimológicamente, el término calidad procede del latín <<qualitas-atis>>, definido por el Diccionario de la Real Academia Española como <<la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie>>”. (Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007, pág. 7)

“Calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”. (Álvarez Ibarrola, Álvarez Gallego, & Bullón Caro, 2006, pág. 5)

“Podemos definir la calidad como el conjunto de propiedades y características que definen su actitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. En esta definición se incluyen múltiples dimensiones, no solamente la dimensión productiva. De esta manera, un producto o servicio, que es técnicamente perfecto, puede ser de calidad baja porque no es capaz de cubrir la necesidad para la que se creó”. (Sanchis Palacios & Ribeiro Soriano, 1999, pág. 10)

Los principales autores de la gestión de calidad han propuesto su propia definición de calidad:

- “Calidad es ausencia de defectos y adecuarse al uso”. (Juran, 1990)
- “Calidad es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, es estándar, es cero defectos”. (Crosby, 1989)
- “Calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades de los clientes”. (Deming, 1989)
- “Calidad es diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil, al mejor precio posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”. (Ishikawa, 1988)
- “Es la satisfacción de las expectativas del cliente”. (Feigenbaum, 1991)

En síntesis, la calidad es la capacidad de un conjunto de aspectos y características del producto o servicio para obtener la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, permitiendo a la entidad alcanzar una excelencia empresarial y gestión oportuna de todos los recursos.

### **2.2.1.1 Objetivo de la calidad en la empresa**

En la empresa, la calidad tiene como objetivo alcanzar, mantener y mejorar la gestión organizacional con el fin de brindar un producto o servicio que sea recibido por los clientes como “de buena calidad”, de esta manera, se obtiene una excelente imagen empresarial que perdura con el pasar del tiempo, aplicando la mejora continua, superando así las necesidades cambiantes de los clientes.

### **2.2.1.2 Características de la calidad**

Se considera características de calidad a todo atributo o propiedad de los materiales o procesos que se requieran para obtener o formar la aptitud del producto o servicio con el propósito de satisfacer las necesidades para lo cual fue creado. Entre estas características se tiene a las siguientes:

- a) Tecnológicas: dureza, resistencia, inductancia, consistencia, dimensional, peso, forma.
- b) Psicológicas: sabor, belleza, estatus, confort, apariencia.
- c) Con relación al Tiempo: fiabilidad, mantenibilidad.
- d) Contractuales: cumplimiento de acuerdos.
- e) Éticas: cortesía del personal, honradez, respeto.

### **2.2.1.3 Calidad como estrategia competitiva**

Hoy en día, la fuerte competencia entre empresas se da debido a la globalización, liberación de las economías, al libre mercado y los cambios acelerados de la tecnología. La competitividad de una empresa es la capacidad de mantener y aumentar su alcance en el mercado, obteniendo a su vez buenos resultados económicos, para ello debe ofrecer un producto bien acabado o un servicio bien prestado, identificando y satisfaciendo las necesidades de los clientes, lo cual constituye una estrategia para que puedan seguir operando en el mercado donde surgen cada día nuevos competidores.

Lo anteriormente mencionado da origen a la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad por parte de las empresas como una decisión estratégica de la dirección, necesaria para lograr la supervivencia en la época moderna.

### **2.2.2 Sistema de Gestión de Calidad**

“Se entiende por Sistema de Gestión la estructura organizada, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política de la empresa”. (Fernández García, 2006, pág. 10)

“Puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos”. (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016)

Es un método sistemático para controlar los procesos y actividades claves de la organización con el fin de alcanzar los objetivos planteados mediante la interacción de todos los miembros de la entidad, fijando como meta la satisfacción del cliente y una mejora continua.

### **2.2.2.1 Objetivo del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad tiene como objetivo principal implantar que la organización funcione en total sincronía, de modo que el producto o servicio se realice bajo unas especificaciones establecidas y, por lo tanto, que cumpla con las exigencias del cliente. Además, proporciona herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas, así como la corrección de los mismos.

### **2.2.2.2 Ciclo de Deming**

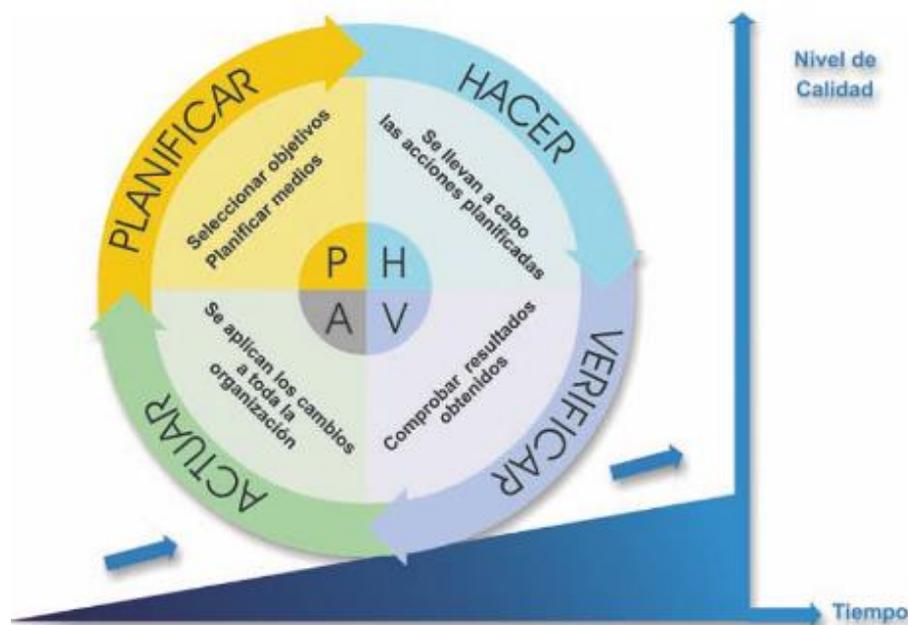
Fue desarrollado inicialmente por Walter Shewhart en la década de 1920 y fue popularizado luego por W. Edward Deming, por lo cual es conocido como el “Ciclo de Deming” o “Ciclo PHVA”.

“Es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad”. (Pérez Villa & Múnica Vásquez, 2007, pág. 50)

El círculo PHVA consiste en cuatro etapas que se utilizan para dar solución a cualquier problema:

- **Planear:** Definir la situación actual de la empresa, conociendo su problemática y el impacto para luego brindar posibles soluciones contenidas en un plan de trabajo y llegar a cumplir los objetivos planteados hacia una mejora continua.
- **Hacer:** Se realiza lo establecido en el plan de trabajo anteriormente, llevando un control de las actividades para que se cumplan según lo planificado.
- **Verificar:** Es la comparación del plan inicial con los resultados obtenidos luego de su aplicación a través de herramientas como los indicadores.
- **Actuar:** En esta etapa se concluye el ciclo, donde se actúa para corregir problemas encontrados, prever posibles problemas que se presenten a futuro y establecer condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo plan de trabajo.

Una vez finalizado el ciclo, este se transforma en un proceso de mejora continua, es decir, luego de cumplir los objetivos se debe continuar con un nuevo plan de trabajo donde se inicia nuevamente el ciclo hasta lograr resolver la problemática de la organización. (Véase Gráfico 2)



**Gráfico 2: Ciclo de Deming.**

**Fuente:** Recuperado de "Calidad", de San Miguel, P., 2009, pág. 22.

El llamado ciclo de Deming debe aplicarse en todos los niveles de la organización, lo cual aplica los procesos estratégicos de alto nivel, englobando a las actividades operacionales para la realización del producto o prestación del servicio, y también a los procesos de apoyo.

### **2.2.2.3 Principios del Sistema de Gestión de Calidad**

“Los principios del Sistema de Gestión de Calidad le permiten a la organización definir las bases, para que el SGC pueda ser implementado sistemáticamente. La aplicación de los principios le permite a la empresa generar confianza a los clientes. En otras, los principios “abonan el terreno”, para que el Sistema de Gestión de Calidad pueda “germinar”, crecer y mantener”. (Marín Alvarez, 2007, pág. 29)

Toda organización debe seguir los principios para obtener los beneficios esperados dado que son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie a la misma, orientándola hacia la excelencia con la mejora del desempeño de su actividad.

Los cambios más relevantes en la nueva ISO 9001:2015 incluye un nuevo documento donde se describen 7 principios de la Gestión de Calidad, a diferencia de la versión 2008 contaba con 8 principios, debido a que el principio número 4 “Enfoque basado en procesos” y número 5 “Enfoque del sistema para la gestión” se unificaron para obtener resultados de manera eficaz y eficiente, gestionando las actividades como procesos de un mismo sistema.

#### **a) Enfoque al cliente**

“El enfoque principal de la gestión de calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 9)

#### **b) Liderazgo**

“Los líderes en todo los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad

de la organización”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 10)

**c) Compromiso de las personas**

“Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 11)

**d) Enfoque a procesos**

“Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 11)

**e) Mejora**

“Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 12)

**f) Toma de decisiones basada en la evidencia**

“Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 13)

**g) Gestión de las relaciones**

"Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como proveedores”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 13)

#### **2.2.2.4 Importancia del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad permite a los integrantes de la organización, saber que se espera de su trabajo conociendo como deben realizar las actividades, de forma que se obtenga un resultado predecible y controlable.

El sistema está constituido por la implementación de una serie de procedimientos documentados, utilizados por la empresa para evidenciar que tiene un Sistema de Gestión de Calidad controlado y tiene la capacidad de ofrecer productos o servicios de calidad, proporcionando garantía a los clientes.

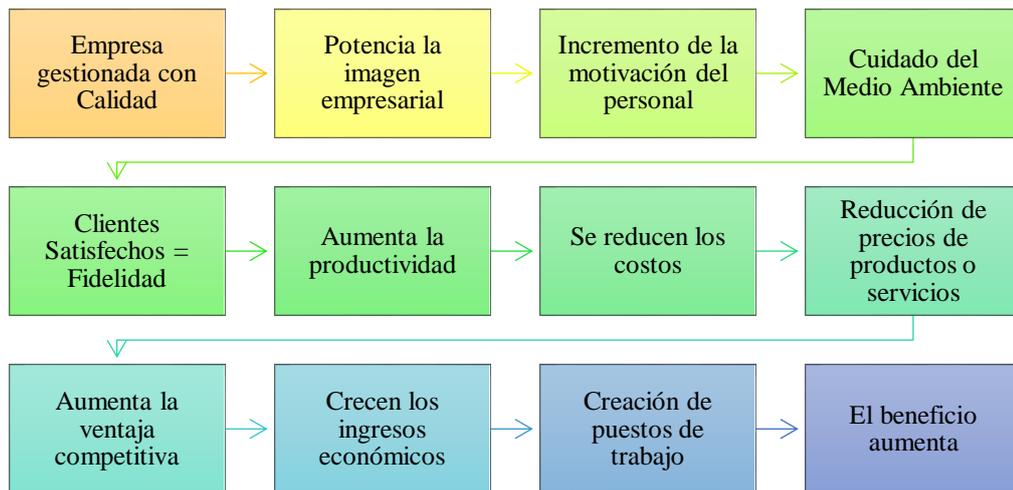
#### **2.2.2.5 Beneficios del Sistema Gestión de Calidad**

La correcta implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según la naturaleza de la empresa, permitirá a más de la obtención de la propia certificación obtener otros beneficios:

- Se mejorará procesos.
- Se eliminará gastos superfluos.
- Rentabilizará la gestión.
- Creará un buen clima de trabajo.
- Implicará a todos los integrantes de la empresa a obtener un mejor desempeño en el trabajo.

#### **2.2.2.6 Ventajas del Sistema de Gestión de Calidad**

Una empresa se mantiene y es competitiva cuando implementa correctamente un Sistema de Gestión de Calidad, obteniendo a la vez una serie de ventajas como las siguientes:



**Gráfico 3: Ventajas del SGC**

**Fuente:** Adaptado de “Calidad”, de San Miguel, P., 2009, pág. 14.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

### 2.2.3 Norma ISO 9000

En 1979, en Reino Unido se publica por primera vez la Norma BS 5750 (British Standard) para controlar los resultados del proceso de fabricación. Después de 8 años, esta se convierte en la ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional para la Normalización con base en Ginebra, la misma que facilita el comercio global, el desempeño y mejora.

“La Norma ISO 9000 es un método de trabajo que permite organizar los procesos de la empresa, para entregar permanentemente productos que cumplan con los requisitos y satisfagan al cliente, usuario o consumidor. Es una norma talla única, unisexo, aplica a todo tipo de empresa de cualquier tamaño”. (Marín Alvarez, 2007, pág. 25)

Se emitió la Norma 9000 para cubrir actividades de carácter de aplicación universal. A medida que se fue dando a conocer, las industrias y el comercio comenzaron a demandarlas cada vez más. En el transcurso de los años se generalizó su uso y se convirtió en un requisito principal con el fin de tener un sistema de aseguramiento de calidad, sin embargo, no pretende uniformar o estandarizar dichos sistemas, dado que, es genérica e independiente del tipo de industria o sector económico de la entidad.

### **2.2.3.1 Estructura de la Familia ISO 9000**

La Norma ISO 9000 es una familia de normas implementadas para servir de guía a toda clase de empresa en el aseguramiento de la calidad en su producción, prestación de servicios y satisfacción del cliente.

Esta norma puede dividirse en tres grandes grupos:

- **ISO 9000:** Describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad como punto de partida y especifica el vocabulario necesario para evitar malentendidos en su utilización.
- **ISO 9001:** Especifica los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización para demostrar la capacidad de satisfacer al cliente. Es la única norma certificable de esta familia.
- **ISO 9004:** Señala las directrices para la mejora constante del desempeño y proporciona ayuda para el perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Calidad beneficiando a las partes interesadas.

Cabe recalcar que la Norma ISO 19011 proporciona las directrices para auditar Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental. Esta norma se puede utilizar internamente y para auditar a los proveedores de la organización.

### **2.2.4 Norma ISO 9001:2015**

“Una norma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tipo o tamaño, sector al que pertenezca o actividades que lleve a cabo”. (López Lemos, pág. 50)

“Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables”. (ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, pág. 12)

Según las necesidades cambiantes de las organizaciones la norma ha ido generalizando el Sistema de Gestión de Calidad mediante diferentes revisiones continuas con la finalidad de estandarizar la certificación de todo tipo de empresas.

La nueva versión ISO 9001:2015 fue publicada el 23 de septiembre del 2015, debido a la necesidad de adaptar la norma a los cambios del actual mercado donde compiten las organizaciones.

#### **2.2.4.1 Cambios de la Norma ISO 9001:2015**

Esta versión 2015 presenta algunos cambios importantes con respecto a la Norma ISO 9001:2008, los cuales se detallan a continuación:

- El pensamiento basado en riesgos es el cambio que determina que las organizaciones deben adaptar una buena gestión de riesgos de los procesos para facilitar la obtención de resultados esperados en cuanto a la satisfacción del cliente.
- Identificación del contexto de la organización, donde se plantea que deben identificarse todos los aspectos internos y externos de la organización, con la finalidad de ser analizados para cumplir los objetivos planteados.
- Se elimina la necesidad de un manual de calidad y el representante de la dirección.
- Los registros y documentos pasan a denominarse como Información Documentada.

- El término “producto” se sustituye por “productos y servicios”.

En la siguiente figura podemos ver los cambios más significativos de la estructura entre la Norma ISO 9001:2008 con la versión 2015.



**Gráfico 4: Cambios de estructura Norma ISO 9001:2008 y 2015.**  
**Fuente:** Adaptado de “ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015” [online], de Toro, R., 2015.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### 2.2.4.2 Beneficios de la Norma ISO 9001:2015

La aplicación de la Norma ISO 9001:2015 traerá múltiples beneficios directos e indirectos, tales como:

- **Mejora en la gestión y dirección de la organización:** Requiere la implicación total del equipo directivo en la implementación del sistema, revisión sistemática de información, establecimiento de objetivos, que conlleva a tomar decisiones acertadas mediante la planificación, la mejora continua y la gestión de la empresa.
- **Aumento de la productividad:** A través de la implementación del sistema se realiza una revisión de todos los procesos, que permite establecer medidas correctivas ante cuellos de botella, procesos ineficientes, escasez de recursos, con el fin de aumentar la eficiencia de los procesos y la productividad.
- **Clientes satisfechos:** La clave principal de mantener un cliente satisfecho es el enfoque a identificar sus necesidades y expectativas para el desarrollo del producto

o servicio, así como sus propuestas, ideas o quejas, obteniendo el aumento del grado de satisfacción permitiendo una mayor fidelidad y atracción a nuevos clientes.

- **Personal motivado:** Dentro de la organización el personal debe conocer las funciones, responsabilidades y competencias correspondientes para que pueda desarrollar sus actividades eficazmente, lo que genera una favorable motivación y desempeño del personal.
- **Mejora de la imagen:** La estrategia primordial para contar con una buena imagen es obtener resultados exitosos mediante un conjunto de cualidades, valores, marcas y colores corporativos, de forma que se pueda adentrar en nuevos mercados.

### 2.2.5 Definiciones y conceptos básicos

Estas definiciones permiten una mayor comprensión de lo que abarca el Sistema de Gestión de Calidad.

#### ➤ **Aseguramiento de la calidad:**

“Es la actividad que da, a todos los interesados, la evidencia necesaria para tener confianza de que la función de calidad se está realizando adecuadamente”. (Jurán, Gryna, & Bingam, 1990)

#### ➤ **Cliente:**

“Es quien compra a otro o a un proveedor”. (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016)

#### ➤ **Control de calidad:**

“Es la parte de la gestión de la calidad orientada a la satisfacción de los requisitos de calidad”. (Griful Ponsati & Canela Campos, 2002, pág. 10)

“Desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil, y siempre satisfactorio para el consumidor”. (Ishikawa, 1980)

➤ **Eficacia:**

“Grado en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 26)

➤ **Eficiencia:**

“A diferencia de la eficacia, a pesar de tener en cuenta los resultados, se concentra más en la utilización óptima de los recursos empleados para obtener los resultados planeados”. (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016)

➤ **Manual de calidad:**

“Se define como el documento que establece las políticas de calidad, describe de manera general el sistema de calidad de la empresa y hace referencia a los procedimientos”. (Castañeda Urriza, 1999, pág. 29)

➤ **Modelo Servperf:**

“La herramienta SERVPERF fue creada por Cronin y Taylor en 1992. Su objetivo es medir las percepciones de los clientes, formadas por 22 elementos asociados con la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, que sirven de indicadores de las diferentes dimensiones que consideran los clientes”. (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2014)

➤ **Objetivo de calidad:**

“Están constituidos por las metas y los resultados que se pretenden alcanzar con el sistema de gestión de calidad” (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016)

➤ **Pensamiento basado en el riesgo:**

“Permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan”. (ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, pág. 7)

➤ **Política de calidad:**

“Define la forma en que la Dirección de la organización transmite cuál es su posición en materia de calidad y delimita los objetivos. Cada organización tiene su propia política, y esta debe gestionarse a nivel empresarial”. (Publicaciones Vertices S.L., 2010, pág. 54)

➤ **Procedimiento:**

“Descripción formal de la manera cómo deben realizarse las tareas que componen un proceso o sistema y la secuencia que debe seguirse”. (Díaz de Santos, S.A., 1996, pág. 158)

➤ **Proceso:**

“Sistema de Actividades, que utilizan recursos para transformar entradas (inputs) en salidas (outputs).” (Griful Ponsati & Canela Campos, 2002, pág. 16)

➤ **Proveedor:**

Organización que proporciona un producto o un servicio. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 17)

➤ **Satisfacción del cliente:**

“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes”. (ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario, pág. 28)

➤ **Servicio:**

“Conjunto de prestaciones que el cliente espera - además del producto o del servicio básico - como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (Publicaciones Vértice S.L., 2008, pág. 3)

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la compañía Orientoil S.A., del cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, en el 2017, permitirá mejorar la gestión organizacional, demostrando la capacidad que tiene la compañía de ofrecer un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue fundamentalmente de tipo cualitativo, debido a que la recopilación de información se basa en analizar los procesos, procedimientos y gestión de la compañía, con el propósito de elaborar y establecer los requerimientos que establece el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente.

### 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de estudio utilizados fueron los más adecuados y acorde al tipo de información, la forma de la investigación y el nivel de análisis relacionado directamente con la realidad de la compañía ya que se necesitó determinar las características de los procesos y comprobar la eficiencia de los mismos mediante estos tipos de investigación, los cuales son:

- **Investigación de Campo:** Se realizó la investigación propiamente en las instalaciones de Orientoil S.A. con el objetivo de adquirir información directa de las fuentes para conocer las verdaderas condiciones en la que opera la compañía.
- **Investigación Bibliográfica – Documental:** Se adquirió información bibliográfica - documental proveniente de diferentes fuentes reconocidas que permitieron aumentar el grado de certeza que la información reunida sea de interés, válida y oportuna para el desarrollo de la investigación.
- **Investigación Exploratoria:** En el estudio exploratorio se trabajó con instrumentos para conocer las posibles falencias que se presentan en el desarrollo de las actividades de la compañía.

- **Investigación Descriptiva:** Se utilizó la investigación descriptiva con el objetivo de registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de la empresa a través de la descripción exacta de las actividades y procesos del personal.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Población

“Son las mediciones u observaciones del universo que se está estudiando, por esta razón puede definirse varias poblaciones en una sola investigación, dependiendo de la cantidad de características a medir” (Parra, 2003, pág.16).

En la presente investigación, la población está conformada por los clientes internos de la compañía, que se relacionan directamente con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

**Tabla 1: Cliente Interno de Orientoil S.A.**

ESTRATO	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
Personal Administrativo	24	13
Personal Operativo	158	87
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### 3.3.2 Muestra

“Parte de la población, obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población. Es decir, se pretende que dicho subconjunto represente a la población de la cual se extrajo”. (Parra, 2003, pág.16).

**Fórmula:**

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la Muestra

z = Nivel de Confianza

N = Población

p = Variable Negativa

q = Variable Positiva

e = Error

• **Cliente Interno de Orientoil S.A.**

El porcentaje de la población de los estratos de Personal Administrativo asciende a 13% y el del Personal Operativo a un 87%, de forma que se realizó el cálculo de la muestra.

$N = 24 + 158 = 182$  personas

$z = 1,96$

$p = 0,5$

$q = 0,5$

$e = 5\%$

**Desarrollo de la Fórmula:**

$$n = \frac{(1,96)^2(182)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(182 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 124,00$$

Se obtuvo 124 clientes internos de Orientoil S.A. a ser encuestados.

- **Estratificación de la Muestra**

**Tabla 2: Estratificación de la muestra**

<b>ESTRATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>
Personal Administrativo	13%	16
Personal Operativo	87%	108
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>124</b>

**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

La muestra se describió de acuerdo al universo de la investigación, está constituida por 124 clientes internos de Orientoil S.A.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Métodos**

- **Analítico:** Se analizó la documentación de los procesos y procedimientos, a fin de interpretarlos y documentarlos para realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Sintético:** Este método se utilizó en la interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas al cliente interno para comprobar la necesidad de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad en la compañía.
- **Deductivo:** Se partió de temas generales relacionados al problema de investigación y se obtuvo aspectos particulares que darán solución a la problemática de la compañía.
- **Científico:** Se aplicó durante todo el desarrollo de la investigación debido a que se fundamentó en libros reconocidos sobre calidad por lo cual se desarrolló un trabajo comprobado y efectivo.

### 3.4.2 Técnicas

- **Observación Directa:** Se realizó un contacto directo mediante visitas constantes para visualizar las principales actividades y la forma en la que opera la compañía.
- **Entrevista:** Se efectuó intercambio de información en relación a la situación que se está investigando, a través del diálogo en encuentros fijados entre las dos partes.
- **Encuesta:** Técnica cuantitativa donde se adquirió información de una parte representativa del universo a investigar, mediante un cuestionario previamente elaborado.

### 3.4.3 Instrumentos

- **Lista de Verificación**

Consiste en una lista ordenada en donde constan los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los mismos que son evaluados mediante un criterio de cumplimiento, que se detalla a continuación:

**Tabla 3: Criterio de cumplimiento**

CRITERIO	DESCRIPCION
Cumple Totalmente (C.T)	Cumple con el requisito enunciado y mantiene o retiene información documentada.
Cumple Parcialmente (C.P)	Cumple con el requisito enunciado pero no mantiene o retiene información documentada.
No Cumple (N.C)	No cumple con el requisito enunciado.
No Aplica (N.A)	No aplica el requisito enunciado.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

La lista se realizó al Jefe del Departamento de Calidad con el objetivo de conocer a mayor detalle el grado de cumplimiento que posee Orientoil S.A. con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. **Ver Anexo A.**

- **Cuestionario de Entrevista**

Se aplicó a los jefes departamentales, de los cuales se obtuvo información relevante para identificar los procesos y la interrelación de los mismos, que se desarrollan en la compañía mediante una serie de interrogantes comprendidas en el cuestionario. **Ver Anexo B.**

- **Cuestionario de Encuesta**

Se realizó al nivel administrativo y operativo de la compañía. El objetivo fue obtener información verídica sobre la factibilidad de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad. **Ver Anexo C.**

### **3.5 RESULTADOS**

Se expone los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos detallados anteriormente con el objetivo de obtener información veraz y oportuna de las fuentes trascendentales de la compañía.

#### **3.5.1 Presentación y análisis de los resultados de la lista de verificación**

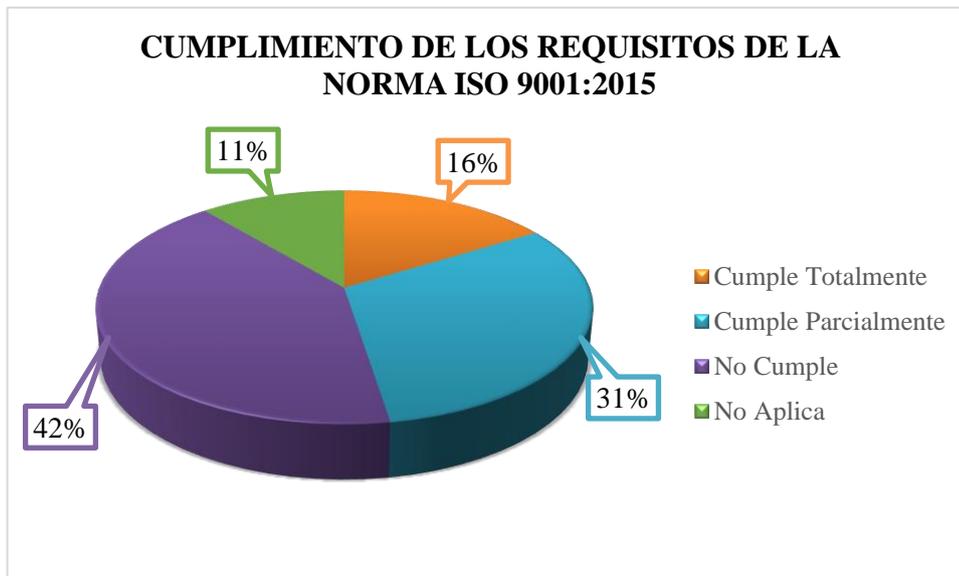
Luego de haber realizado la lista de verificación, se procede a la respectiva tabulación de la misma y los datos obtenidos se presentan a continuación.

**Tabla 4: Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cumple Totalmente	25	16
Cumple Parcialmente	49	31
No Cumple	65	42
No Aplica	18	11
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Lista de verificación del SGC realizada en Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 5: Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.**

**Fuente:** Lista de verificación del SGC realizada en Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** Orientoil S.A. no cumple en un 42% con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; el 31% demuestra que cumple parcialmente con los requisitos, pero no mantiene o retiene la información documentada necesaria, mientras que el 16% da entender que cumple totalmente con los requisitos debido a que ha implementado la política y objetivos de calidad, procedimientos e instructivos relacionados a la prestación del servicio, manteniendo cierta información documentada, pero estos elementos no están integrados en un sistema adecuado. El 11% hace referencia a que no aplica los requisitos: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones y el 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios.

**Interpretación:** La aplicación de la lista de verificación permite conocer que Orientoil S.A. no cumple en mayoría los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, demostrando la necesidad de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de dicha norma, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y mejora continua de la compañía.

### **3.5.2 Presentación y análisis de los resultados de la entrevista**

Mediante la aplicación de la entrevista a los Jefes Departamentales se pudo identificar las funciones que realizan; los procesos que se dan dentro del departamento; el objetivo

del proceso, tiempo de duración y la secuencia como se realiza; los recursos y documentos que utiliza; indicadores y normas que debe cumplir; y los documentos que genera el proceso.

**Interpretación:** Los procesos que se desarrollan en cada uno de los departamentos se realizan de manera regular, es decir, el responsable de cada proceso conoce sus funciones pero no las cumple a cabalidad, lleva algunos registros, archiva la documentación, utiliza los recursos disponibles de forma que se cumplan los requerimientos del cliente.

Adicionalmente, se presenta una serie de irregularidades como retraso en la documentación, errores en el registro de información, inseguridad en el cliente interno y recarga de trabajo, por motivo que no se ha determinado las entradas y salidas correspondientes de los procesos, no llevan procedimientos documentados, no cumplen con indicadores de seguimiento, no tienen registros adecuados y control de la información que se genera.

Además, presenta la falta de un mapa de procesos donde determine la forma como se interrelacionan con otros procesos claves de la compañía en la prestación del servicio, el mismo que está contemplado dentro del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, de esta forma se mejora el desempeño del personal, se ahorra tiempo en la realización de las actividades, hace mejor uso de los recursos y mejora la calidad del servicio.

### **3.5.3 Presentación y análisis de los resultados de la encuesta**

Luego de haber efectuado las encuestas al cliente interno de la compañía, se procedió a la respectiva tabulación de datos y los resultados se presentan a continuación:

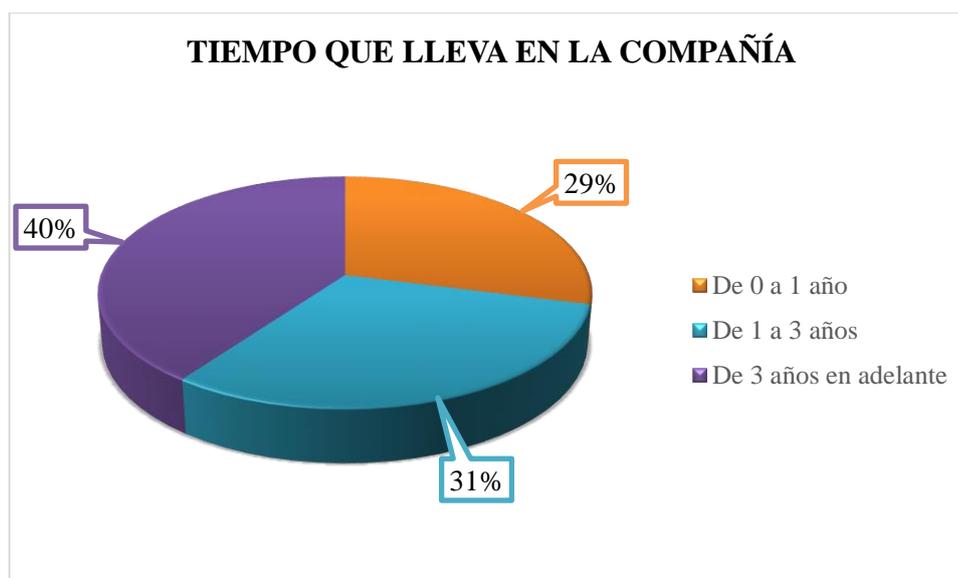
## 1. ¿Qué tiempo lleva prestando sus servicios en la compañía?

**Tabla 5: Tiempo que lleva en la compañía**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 1 año	36	29
De 1 a 3 años	39	31
De 3 años en adelante	49	40
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 6: Tiempo que lleva en la compañía.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 29% del personal encuestado trabaja 1 año en la compañía Orientoil S.A.; el 31% trabaja de 1 a 3 años; mientras que el 40% trabaja 3 años en adelante en la compañía.

**Interpretación:** Mediante los resultados obtenidos se puede verificar que existe un alto porcentaje de personal laborando más de 3 años, lo cual significa que Orientoil S.A. posee personal con experiencia y comprometido.

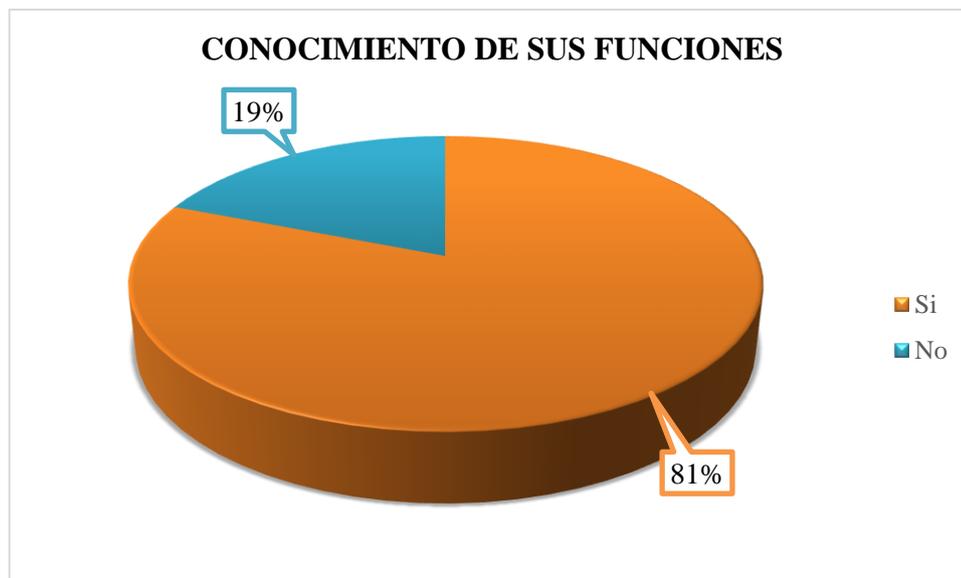
## 2. ¿Conoce cuáles son sus funciones y como debe realizarlas?

**Tabla 6: Conocimiento de sus funciones**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	100	81
No	24	19
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 7: Conocimiento de sus funciones.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 81% de los encuestados manifiestan que si conocen sus funciones y como deben realizarlas; y el 9% las desconocen.

**Interpretación:** Se obtuvo que la mayoría del personal conoce sus funciones y cómo debe realizarlas, lo que conlleva a que el personal tenga un mayor desempeño laboral, permitiendo su integración y desarrollo dentro de la compañía.

### 3. ¿Cómo califica la comunicación interna entre los miembros de la compañía?

Tabla 7: Comunicación interna

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	27	22
Buena	70	57
Regular	24	19
Mala	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.  
Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

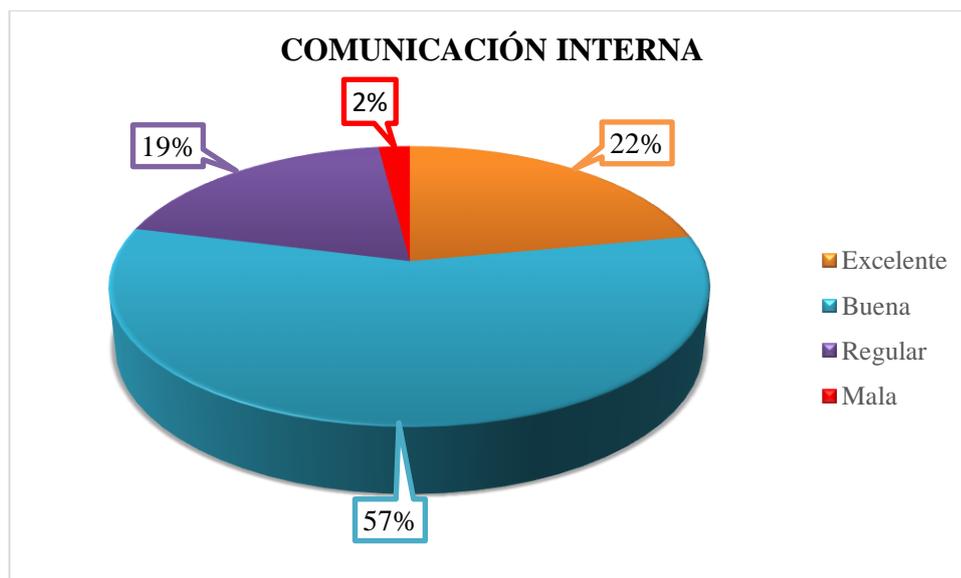


Gráfico 8: Comunicación interna entre los miembros.  
Fuente: Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.  
Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 22% de encuestados califica la comunicación interna entre los miembros de la compañía como excelente; el 57% la expresa como buena; el 19% la señala como regular; y tan solo el 2% la considera mala.

**Interpretación:** Se evidencia que en la compañía existe una buena comunicación entre personal administrativo, operativo y la gerencia, lo cual demuestra que para la compañía es importante poseer excelente comunicación, con el fin de cumplir con los objetivos planteados.

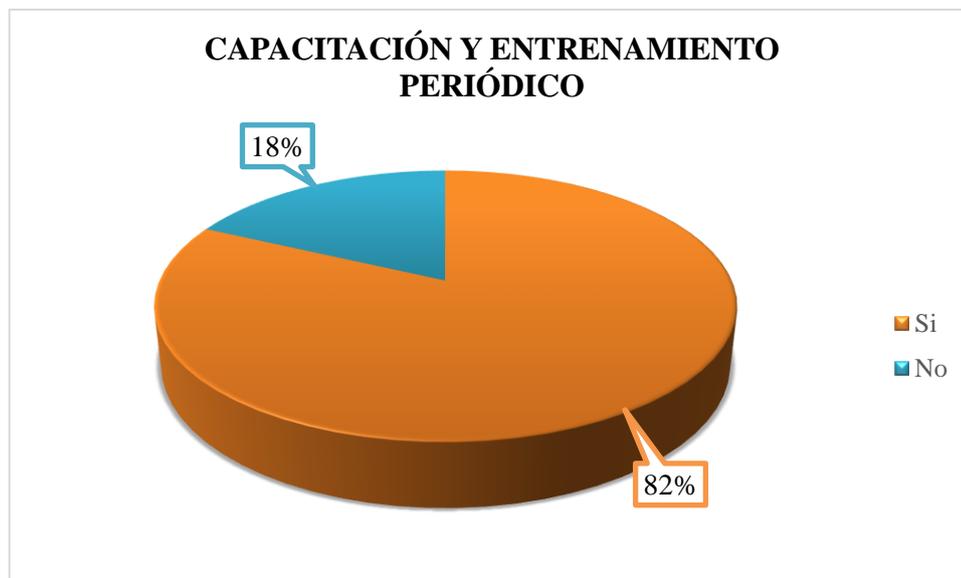
#### 4. ¿La compañía realiza capacitación y entrenamiento periódico?

**Tabla 8: Capacitación y entrenamiento periódico**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	102	82
No	22	18
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 9: Capacitación y entrenamiento periódico.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 82% de encuestados revelan que la compañía si realiza capacitación y entrenamiento periódico al personal; y el 18% expresan que no se realiza esta actividad.

**Interpretación:** Se entiende que la compañía brinda capacitación y entrenamiento con la finalidad que el personal este calificado y apto para realizar sus funciones y prestar un servicio de calidad.

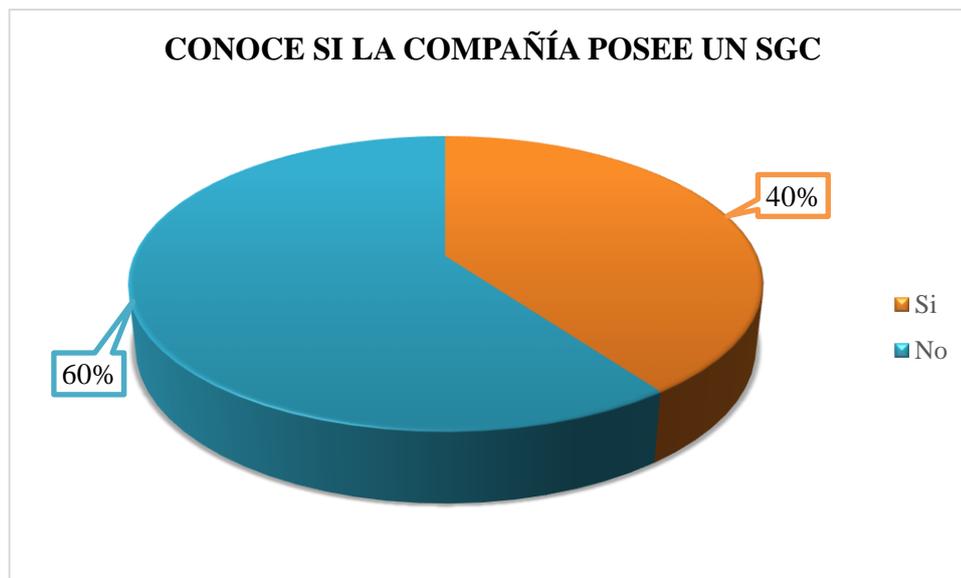
## 5. ¿Conoce usted si la compañía posee un Sistema de Gestión de Calidad?

**Tabla 9: Conoce si la compañía posee un SGC**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	40
No	75	60
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 10: Conoce si la compañía posee un SGC.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 40% de encuestados señala que si conoce que la compañía posee un Sistema de Gestión de Calidad, mientras que el 60% dice que no.

**Interpretación:** En esta pregunta se demuestra que la compañía no maneja un adecuado SGC, es por ello que el personal desconoce de su implementación, así como la importancia y los beneficios del sistema.

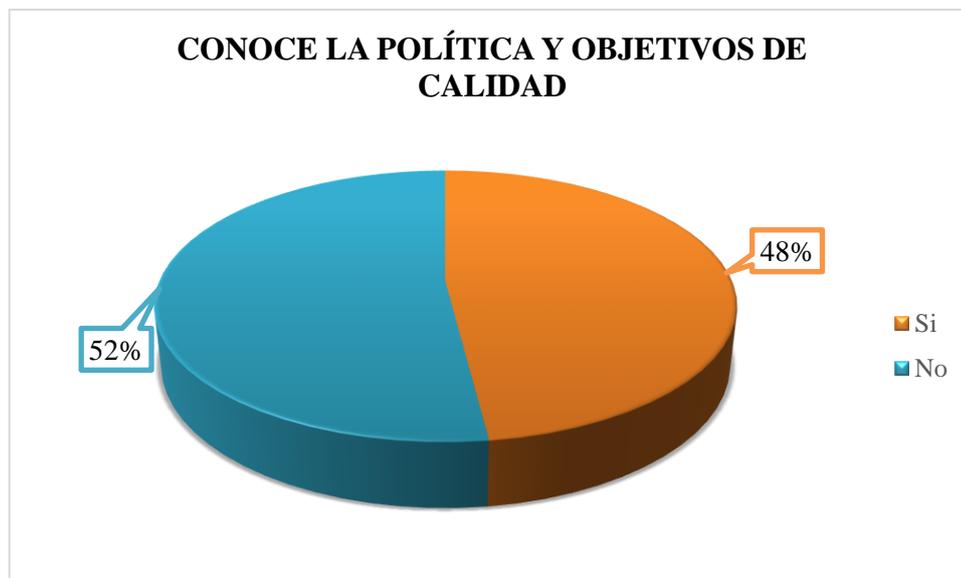
## 6. ¿Conoce usted la política y objetivos de calidad de la compañía?

**Tabla 10: Conoce la política y objetivos de calidad**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	48
No	65	52
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 11: Conoce la política y objetivos de calidad.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 48% de encuestados demuestran que conocen la política y objetivos de calidad de la compañía; y el 52% desconocen dichos aspectos.

**Interpretación:** El cliente interno desconoce la política y objetivos de calidad implementados por Orientoil S.A., debido a la falta de una correcta aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual, se evidencia la necesidad del diseño apropiado del mismo.

## 7. ¿Mide la compañía la satisfacción del cliente?

**Tabla 11: Mide la compañía la satisfacción del cliente**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	88	71
No	36	29
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 12: Mide la satisfacción del cliente.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 71% de encuestados nos demuestra que la compañía mide la satisfacción del cliente externo; mientras que el 29% señala que no se la realiza.

**Interpretación:** Orientoil S.A se preocupa por medir la satisfacción del cliente externo, demostrando su intención de mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente, manteniendo la fidelidad del mismo.

## 8. ¿Existe documentación básica de registros para el aseguramiento de la calidad?

Tabla 12: Existe documentación básica de registros

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	58	47
No	66	53
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

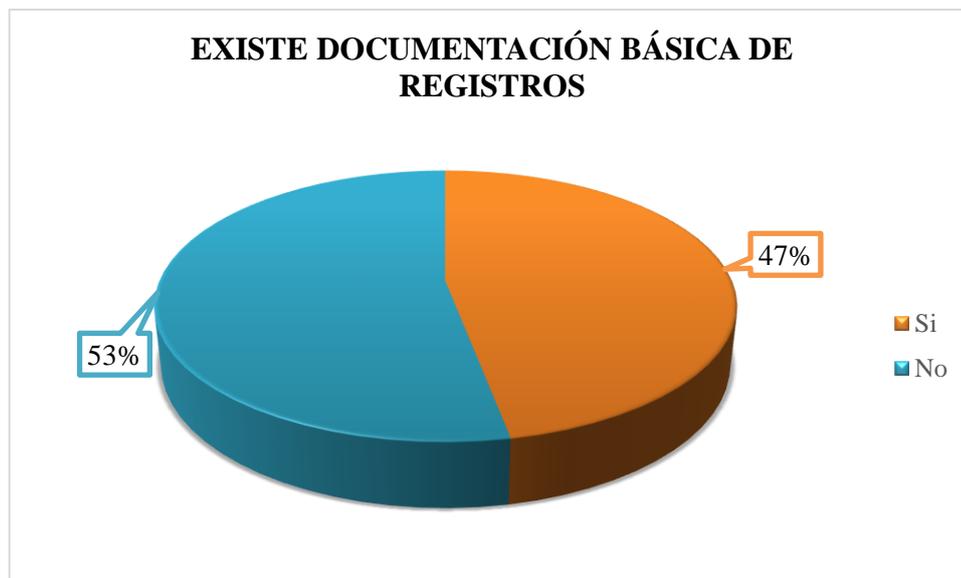


Gráfico 13: Existe documentación básica de registros.

Fuente: Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 47% de encuestados manifiestan que existe documentación básica de registros para el aseguramiento de la calidad; y el 53% menciona que no hay dicha documentación.

**Interpretación:** Orientoil S.A. no cuenta con documentación básica de registros para el aseguramiento de la calidad, por la falta de un correcto diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

**9. ¿Cree usted que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad incidirá en la mejora continua y satisfacción del cliente interno y externo?**

**Tabla 13: Incidirá en la mejora continua el SGC**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	93
No	9	7
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 14: Incidirá en la mejora continua el SGC.**  
**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 93% de los encuestados creen que el diseño de un SGC incidirá en la mejora continua de la compañía y en la satisfacción del cliente interno y externo; y tan solo el 7% señala que no.

**Interpretación:** En esta pregunta se demuestra que la mayoría del personal está de acuerdo con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la compañía para mejorar los procesos internos y por ende aumentar la satisfacción de cliente.

**10. ¿Está dispuesto (a) usted a colaborar en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la compañía?**

**Tabla 14: Colaboración en el diseño del SGC**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	121	98
No	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.



**Gráfico 15: Colaboración en el diseño del SGC.**

**Fuente:** Encuesta realizada al Cliente Interno de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**Análisis:** El 98% de los encuestados están dispuestos a colaborar en el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la compañía, y tan solo el 2% no colaborarían.

**Interpretación:** El personal casi en su totalidad está dispuesto a brindar la información necesaria para la realización del diseño del SGC, ya que ayudará a la compañía a mejorar su gestión para prestar un servicio de calidad, de manera que sea competitiva en el mercado.

### **3.5.4 Diagnóstico de la situación actual de Orientoil S.A.**

Una vez presentado, analizado e interpretado los resultados de los instrumentos se realiza el siguiente diagnóstico de la situación actual de la compañía:

Orientoil S.A. mantiene una buena comunicación interna, brindando capacitación y entrenamiento periódico al personal, el cual demuestra compromiso, experiencia y conocimiento de sus funciones. Por lo contrario, desconoce la política de calidad, la misma que no se alinea al propósito y contexto de Orientoil S.A., además que no está relacionada con los objetivos de calidad, los cuales también son desconocidos por el personal, así mismo, no están acordes con la política de calidad ni son medibles ni cuantificables y tampoco cuentan con el seguimiento correspondiente.

En efecto, la política y objetivos de calidad no son aplicados en la compañía, pese a que se encuentran documentados en el manual de calidad, conjuntamente con ciertos procedimientos e instructivos relacionados con la prestación del servicio, pero en general, todos los aspectos mencionados anteriormente no están correctamente establecidos ni forman parte de un sistema que gestione adecuadamente la calidad del servicio, oprimiendo su empeño por seguir siendo una de las pioneras en el mercado.

Por lo tanto, la compañía requiere implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, que incluye la política y objetivos de calidad, los procesos necesarios y su interrelación, así como la respectiva información documentada, instituyendo el compromiso de cumplir las necesidades y expectativas del cliente, a través de la mejora continua de los procesos, de forma que aumente la satisfacción del mismo.

Una vez realizado el diagnóstico, se procede con el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para Orientoil S.A.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

Luego de haber realizado el presente trabajo de titulación, se verifica la veracidad de la Idea a Defender, por ende que el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 diseñado para Orientoil S.A., del cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, en el 2017, fue consolidado en un Manual de Calidad que comprende la Política y Objetivos de Calidad, los procesos necesarios con su secuencia e interacción, aplicando el ciclo PHVA y el pensamiento basado en el riesgo, así como la respectiva información documentada, dirigido a mejorar la gestión organizacional, constituyéndose como una guía para demostrar la capacidad que tiene la compañía de proveer un servicio de calidad de manera que aumente la satisfacción del cliente.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPÓSITIVO**

### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de la compañía Orientoil S.A., La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, en el 2017.

#### **4.1.1 Generalidades**

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad constituye una decisión estratégica de Orientoil S.A. que define una estructura sistemática que permite operar de forma sincronizada con la interacción de todos sus miembros, promoviendo a optimizar el desempeño global de la compañía con el fin de brindar un servicio de calidad que cumpla los requerimientos del cliente.

Igualmente, mejora la gestión organizacional de Orientoil S.A. empleando el enfoque por procesos que incorpora el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y el pensamiento basado en riesgos, de esta manera en el diseño del sistema se considera la filosofía organizacional de la compañía, las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, la prestación del servicio, los riesgos, los procesos y la interrelación de los mismos.

Con el objetivo de diseñar el Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. se estructura el manual de calidad donde se detalla de manera clara y precisa el sistema, que incluye la política y objetivos de calidad, los procesos necesarios y su secuencia e interacción, así como la respectiva información documentada, dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

El manual de calidad está disponible a todas las partes interesadas, constituyéndose como una guía fundamental a todo el personal de la compañía para la ejecución de las actividades de manera que trabajen sinérgicamente hacia un mismo objetivo, de aumentar la satisfacción del cliente.

## 4.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015



## MANUAL DE CALIDAD

ORT-GC-MC-001

VERSIÓN 1

ENERO 2018

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Validó</b>
<b>Nombre</b>	Enma Caiza & Robinson Cuenca		
<b>Cargo</b>	-		
<b>Fecha</b>	Enero 2018		
<b>Firma</b>			

## **1. OBJETIVO**

Describir el Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. basado en la Norma ISO 9001:2015, demostrando su capacidad de brindar un servicio que cumpla con los requerimientos del cliente de forma que aumente la satisfacción del mismo, a través de la mejora continua de los procesos.

## **2. ALCANCE**

El manual de calidad comprende los elementos de la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, la política, objetivos, procesos e información documentada, aplicando a todas las áreas, departamentos e instalaciones de Orientoil S.A.

## **3. REFERENCIAS NORMATIVAS**

- ✚ ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos
- ✚ ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario
- ✚ ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de Gestión de la Calidad
- ✚ ISO 10002:2015, Gestión de la Calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- ✚ ISO 19011:2011, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
- ✚ ISO 31000, Gestión del Riesgo – Principios y directrices
- ✚ ISO 14000, Sistema de Gestión Ambiental

- ✚ OHSAS 18000, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
  
- ✚ Leyes y reglamentos que la compañía debe cumplir para un normal funcionamiento

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1. Entorno de Orientoil S.A.**

#### **4.1.1. Reseña Histórica**

Orientoil S.A. fue creada mediante Resolución N° 5383 emitida el 12 de noviembre del 2001, publicada en el Registro Mercantil el 19 de noviembre del 2001, fue constituida en la Ciudad de La Joya de los Sachas bajo la forma jurídica de sociedad anónima. Actualmente se encuentra dirigida por el Sr. Rosmel Francisco Balcázar Campoverde en calidad de Gerente y el Sr. Ángel Vicente Balcázar Rodríguez en calidad de Presidente, los mismos que se constituyen como la junta general de accionistas de la compañía.

#### **4.1.2. Datos de Identificación**

**Razón social:** Orientoil S.A.

**Ruc:** 1791808398001

**Actividad económica:** Otros tipos de transporte regular o no regular de carga por carretera

**Sector:** Privado

**Tipo:** Sociedades

**Representante legal:** Rosmel Francisco Balcázar Campoverde

**Contacto:** 062 - 306 – 5304

**Correo electrónico:** [calidad@orienmail.com](mailto:calidad@orienmail.com)

**Página web:** [www.orientoilec.com](http://www.orientoilec.com)

**Domicilio:** Barrio La Parker, Vía Sacha-Coca Km 3, Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana.

### 4.1.3. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Orientoil S.A. define la jerarquía de los puestos de trabajo y la interrelación entre los colaboradores.

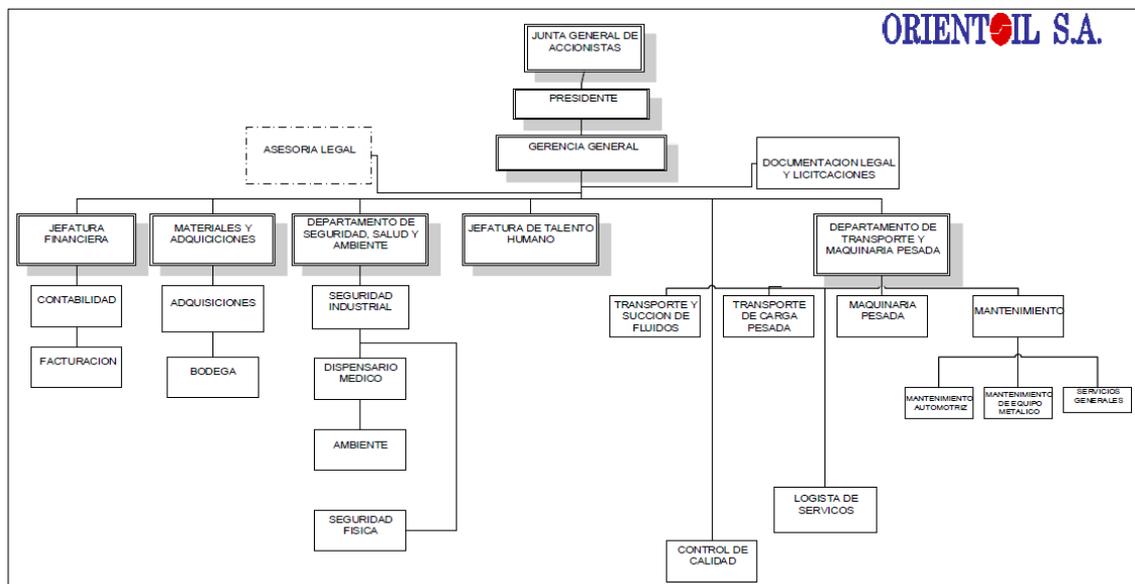


Gráfico 16: Estructura Organizacional de Orientoil S.A.

Fuente: Información extraída de Orientoil S.A.

### 4.1.4. Direccionamiento Estratégico

#### 4.1.4.1. Misión

Somos una empresa fundada en el sector petrolero del Ecuador que conoce las exigencias y necesidades de nuestros clientes. Además, asegura la calidad y eficiencia en cada uno de nuestros servicios sobresaliendo en un mercado competitivo que demanda grandes estándares de calidad.

#### 4.1.4.2. Visión

Ser el líder en servicios relacionados al transporte pesado en el sector industrial y petrolero del Ecuador. Mantendremos a nuestros clientes confiados garantizando

nuestros servicios gracias a la experiencia en el campo, acompañada de calidad y eficacia en nuestros equipos y en nuestra gente.

#### **4.1.4.3. Valores corporativos**

❖ **Integridad y transparencia:** Promovemos los más altos estándares de ética de negocios e integridad empresarial y humana, lo cual asegura la transparencia en todas nuestras operaciones brindando información adecuada y fiel a nuestro accionar.

❖ **Solidaridad:** Estamos comprometidos con el desarrollo del país y la sociedad llevando a cabo nuestro mejor esfuerzo para lograr su mayor impulso.

Valoramos y respetamos la singularidad de todos los que conformamos la empresa, nuestras aspiraciones y el talento que aportamos.

❖ **Conciencia social y ambiental:** Priorizamos la seguridad y la salud de nuestros empleados, el respeto a las comunidades y la conservación del ambiente, en procura de una armoniosa relación entre la sociedad.

❖ **Calidad profesional y trabajo en equipo:** Consideramos a nuestro personal como el factor crítico de éxito, con una sólida cultura de trabajo en equipo.

Somos proactivos en la gestión, oportunos y precisos en los análisis, y orientados a los mejores resultados.

#### **4.1.4.4. Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente**

Orientoil S.A., está comprometido con la Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores y la protección del Medio Ambiente, destinando los recursos económicos necesarios, potenciando el desarrollo de nuestros colaboradores, para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Todos los empleados deben conocer y cumplir las normas de seguridad de la empresa, manteniendo una actitud de conciencia hacia la prevención de Riesgos laborales de tal manera que apliquen las medidas necesarias para evitar incidentes, accidentes, actos y condiciones que ponga en riesgo al personal, las instalaciones y al medio ambiente.

Orientoil S.A. se compromete con los siguientes principios:

- a) Cumplir la legislación y otros requisitos aplicables que garanticen que nuestras actividades cumplan con los requisitos asumidos por nosotros en cada centro de trabajo en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- b) Identificar los peligros, medir, evaluar y controlar los factores de riesgos de nuestras actividades, propiciando un constante mejoramiento de las condiciones y ambiente laboral en cada una de nuestras operaciones.
- c) Difundir a los empleados el compromiso de la empresa en lo que respecta a salud, seguridad y protección ambiental.
- d) Motivar y capacitar a nuestros empleados para que efectúen sus labores cumpliendo las disposiciones de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente de la empresa.
- e) Realizar inspecciones periódicas a fin de evaluar nuestro desempeño y mejorar continuamente la eficiencia de nuestra gestión de riesgos SSA.
- f) Proveer programas de promoción de la salud ocupacional orientados a mejorar el bienestar de sus empleados.

Orientoil S.A. se compromete a mantener esta política actualizada, a implementar y mantener su sistema de gestión, y a mejorar en forma continua.

#### **4.1.4.5. Política Ambiental**

Orientoil S.A., se compromete a prevenir y reducir continuamente los impactos ambientales negativos, mejorar los impactos positivos e muestras actividades, para tal fin, establecemos los siguientes compromisos:

1. Cumplir con la legislación ambiental aplicable en nuestro país.
2. Los coordinadores de cada área son los principales responsables del cuidado del ambiente.
3. Promover el uso eficiente de la energía y los recursos naturales a través de su recuperación, reducción, reciclaje y reutilización, mejorando sus procesos de tal manera que sea económicamente viable para la empresa.
4. Informar esta política entre los trabajadores de la empresa proveedores y contratistas, concienciándolos de su importancia y la relación con ella y la sociedad en general.
5. El cuidado del ambiente es responsabilidad tanto del personal de Orientoil S.A., proveedores y contratistas.
6. Motivar la mejora continua teniendo como referencia la identificación de riesgos, la prevención de la contaminación en los recursos (suelo, agua, aire) y el control de su desempeño ambiental.
7. Prevenir la contaminación desde la fuente, controlando los aspectos ambientales significativos de muestras operaciones y minimizando sus impactos.
8. Facilitar los recursos necesarios para cumplir esta política, los objetivos y metas ambientales que de ella se desprenden.

Orientoil S.A., se compromete a difundir esta política a los empleados, subcontratistas, con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos.

#### **4.1.4.6. Política de Uso del Equipo de Protección Individual**

El compromiso de Orientoil S.A., es suministrar a cada trabajador los elementos de protección personal acordes a los peligros identificados en su actividad laboral, ajustados a las normas oficiales vigentes.

“Es obligación de los trabajadores usar y mantener adecuadamente los equipos y elementos de protección personal y participar de manera permanente en las acciones preventivas adoptadas por la empresa”.

“El incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones y determinaciones de seguridad, conllevará a que se efectúen las sanciones respectivas por parte del departamento de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente”.

#### **4.1.4.7. Política de Seguridad Vial**

Orientoil S.A., se compromete a establecer actividades de promoción y prevención de incidentes, accidentes en vía pública, por tanto, los conductores son responsables en la participación de las actividades que programe y desarrolle la empresa.

1. Cumplir con las leyes vigentes.
2. El uso del cinturón de seguridad es obligatorio.
3. No transportar carga que supere la capacidad del vehículo.
4. Toda carga debe estar asegurada y debe cumplir las recomendaciones del cliente.

5. La movilización de los vehículos se realizará entre las 05:00 y las 18:00 horas; de ser necesaria una movilización en horarios diferentes se debe contar con un Gerenciamiento de Viajes con autorización del Departamento de Seguridad o el Gerente.
6. El conductor no deberá manejar un vehículo bajo ninguna circunstancia si este se encontrase bajo los efectos del alcohol o sustancia psicotrópica.
7. Los vehículos livianos y pesados contarán con los kits de contingencia ambiental y de carretera, con la documentación y certificaciones vigentes.
8. Los conductores deberán contar con la documentación y certificaciones necesarias vigentes originales.
9. Se prohíbe el transporte de pasajeros ajenos a la empresa.
10. Los conductores deberán conducir a la defensiva, de acuerdo a las técnicas de manejo.
11. Orientoil S.A., toma el derecho de realizar inspecciones para verificar el estado del vehículo, así como el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de los requerimientos establecidos y las exigencias de nuestros clientes.

Orientoil S.A., se compromete a difundir esta política a los empleados, contratistas con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidas.

#### **4.1.4.8. Política de Comportamiento de los Conductores**

Los conductores de Orientoil S.A., se comprometen a buscar e implementar programas de prevención, control y mitigación de todos los factores de riesgo causantes de

accidentes de tránsito los cuales afectan a los empleados y la comunidad en general, para ello establece lo siguientes compromisos:

1. Cumplir con las leyes, normas técnicas (procedimientos de trabajo) y normas de tránsito y transporte terrestre.
2. Todo conductor, debe verificar la portación de toda la documentación necesaria para las operaciones o trabajo encomendado.
3. Todo conductor, antes de arrancar el vehículo deberá verificar el estado del mismo (Aceite, llantas, pito, luces, frenos, etc.) incluyendo los equipos de emergencia (extintor, botiquín, señalización, herramientas, llanta de repuesto, etc.)
4. Difundir actividades de manejo defensivo, Drive Smart para el personal que conduzca y opere vehículos.
5. Todo conductor, debe utilizar el cinturón de seguridad siempre que este conduciendo.
6. Los conductores y operadores no deberán contestar llamadas telefónicas ni leer mensajes de texto mientras maneja o manipular de alguna manera que lo distraiga el teléfono celular.
7. Todo conductor debe tener cortesía, respeto por otros conductores y usuarios de la vía,
8. Velar que los conductores por ningún motivo, conduzcan los vehículos en condiciones físicas de fatiga laboral, bajo la influencia de alcohol, drogas o cualquier otra sustancia que altere su estado normal.

La violación de esta política de comportamiento vial por parte de los conductores, funcionarios y/o terceros, en alguna de sus partes será causa de acción disciplinaria hasta la terminación inmediata del contrato o relación laboral con la compañía, de acuerdo con el Reglamento interno de Seguridad, Salud y Ambiente.

#### **4.1.4.9. Política Preventiva para el No Consumo de Alcohol, Drogas y Tabaco**

La Política de la empresa Orientoil S.A. es asegurar un ambiente de trabajo exento del consumo de alcohol, tabaco y drogas, reflejando salud y bienestar a sus empleados, clientes y contratistas, protegiendo los bienes de la empresa y evitando efectos adversos en la capacidad de desempeño, la seguridad, eficiencia y productividad de los empleados y de la empresa en general. Bajo este compromiso se fija la siguiente política como requisito a cumplir por todos los empleados y contratistas de la empresa en funciones de trabajo dentro de las instalaciones, administrativas o frentes de obra:

- ✓ Está estrictamente prohibido el consumo de alcohol, tabaco y drogas (fármacos dependientes).
- ✓ Está estrictamente prohibido el uso ilícito, la posesión, distribución y venta de alcohol, tabaco y drogas (fármacos dependientes).

Se podrán efectuar inspecciones no anunciadas a las instalaciones y en forma aleatoria o periódica y sin previo aviso a cualquier integrante del equipo de trabajo aplicarles pruebas de alcoholemia y fármacos dependientes. Estas pruebas se realizan durante las horas de trabajo, cuando se considere pertinente. Todo empleado o contratista podrá ser sometido a estas pruebas, poniendo mayor énfasis en empleados en posiciones de trabajo de alto riesgo.

- El rechazo a someterse a las mencionadas pruebas, así como de su resultado positivo constituye causal para sanciones disciplinarias, incluyendo la terminación del contrato.

- Presentarse a trabajar bajo el efecto del alcohol, drogas (sustancias alucinógenas o que creen dependencia), está estrictamente prohibido.

La compañía promueve y fomenta actividades, campañas de capacitación y sensibilización para prevenir e informar a todos sus trabajadores o contratistas que se encuentren involucrados en los proyectos de ejecución.

#### **4.1.5. Portafolio de Servicios**

La actividad principal de Orientoil S.A. es brindar el servicio de transporte de carga pesada, en el sector industrial y petrolero de las provincias de Orellana y Sucumbíos, sujetándose a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV). Además, brinda los servicios de alquiler de maquinaria pesada, transporte y succión de fluidos. A continuación, se detalla los servicios prestados por Orientoil S.A.:



Gráfico 16: Portafolio de servicios de Orientoil S.A.

Fuente: Información extraída de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza &amp; Robinson Cuenca.

Orientoil S.A. cuenta con personal altamente calificado, capacitado y con entrenamiento continuo, promoviendo su desarrollo profesional que permita ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

#### **4.1.6. Análisis PEST**

El análisis PEST permite conocer y comprender el mercado en el que opera Orientoil S.A., a través del análisis estratégico del macro entorno externo compuesto por cuatro factores: Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos, que están fuera del control de la compañía pero que influyen o afectan su desarrollo, representando oportunidades y amenazas.

##### **4.1.6.1. Factor Político**

Es considerado el factor que más incertidumbre genera, dado a que los cambios en las políticas del gobierno y reformas pueden afectar directamente al sector del transporte de carga pesada por carretera, limitando o favoreciendo el desarrollo de actividades de Orientoil S.A.

La situación económica que está atravesando el país induce a que el gobierno nacional tome una serie de acciones en materia tributaria, laboral, fiscal y aduanera para afrontar la crisis y reactivar la economía, por lo cual presentó el Programa Económico que busca incentivar la creación de empleos, fortalecer la dolarización e implementar el uso de dinero electrónico.

Así mismo, efectúa medidas de austeridad para controlar el gasto público y optimizar el uso de recursos propios, priorizando la inversión pública y fomentando alianzas público-privadas; y evitar el contrabando y la evasión de impuestos, implementando un sistema para eliminar la subvaloración de mercancías junto con una tasa de control aduanero y aranceles que protejan la industria nacional.

Si bien estas acciones propuestas por el actual Gobierno impulsan a pequeñas y micro empresas y evita el aumento de combustibles, energía eléctrica y el IVA, sin embargo, se crea un ambiente poco favorable para Orientoil S.A. debido a los cambios aduaneros

y tributarios en torno al Impuesto a la Renta, a más de que no se promueve efectivamente al comercio y la producción.

Por otra parte, el Estado promueve políticas para el desarrollo del Sistema Nacional de Transporte, por lo cual ha iniciado la reconstrucción de la red vial y suscribió el Pacto Nacional por la Seguridad Vial, lo cual es beneficio para Orientoil S.A. dado que permite el transporte puntual y en buenas condiciones, preservando la seguridad de sus colaboradores.

El sector del transporte de carga pesada está sujeto a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV), que tiene como objetivo la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial para proteger a las personas y bienes que se trasladan de un punto a otro por la red vial del país.

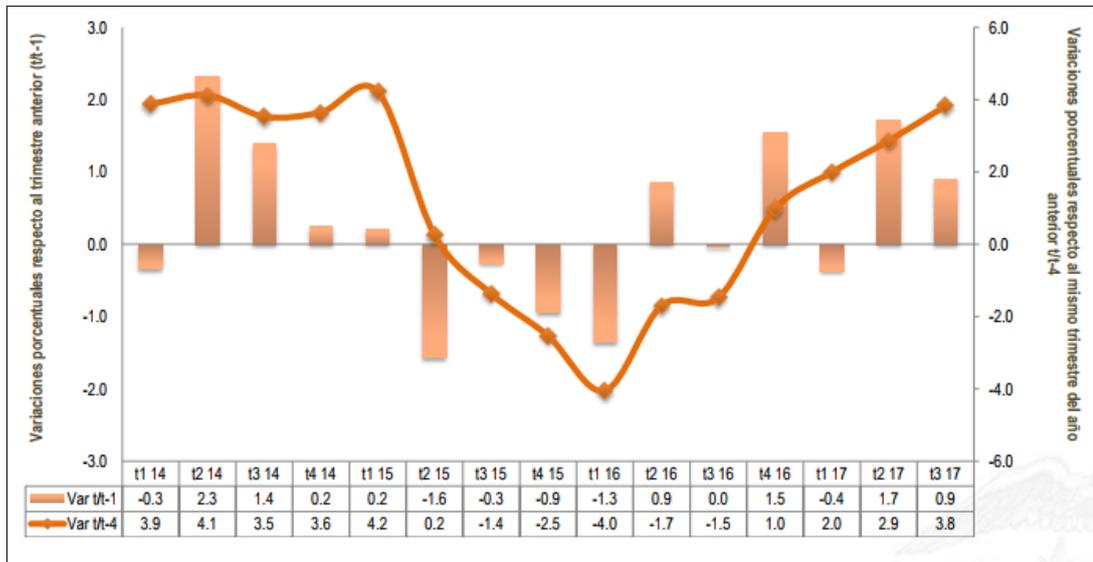
Las instituciones que intervienen y controlan el sector del transporte de carga pesada se encuentra el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO), el cual emite políticas, planes, programas y proyectos que promuevan el desarrollo del transporte en diferentes modos, garantizando una red vial de calidad, a través de sus viceministerios y subsecretarías correspondientes.

Así mismo, la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y el Servicio de Rentas Internas (SRI), que gestiona la política tributaria y el cumplimiento de la normativa legal según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).

#### **4.1.6.2. Factor económico**

El conjunto de componentes macro económicos que describen el comportamiento del sistema económico en el que se desenvuelve Orientoil S.A.

El Producto Interno Bruto (PIB) del país en el tercer trimestre del 2017 tuvo un incremento interanual del 3,8% con respecto al del 2016 (-1,5%), representando en valores corrientes \$ 25.834 millones de dólares y \$ 17.893 millones de dólares en valores constantes, según los datos presentados por el Banco Central de Ecuador en el gráfico N° 18.



**Gráfico 17: Evolución del PIB del Ecuador**

**Fuente:** Banco Central del Ecuador

El crecimiento económico fue impulsado principalmente por la evolución positiva del sector petrolero y no petrolero, registrando una variación anual de 3,6% y 2,2% respectivamente, también por el consumo final de los hogares que incrementó el 5,3%. Además, las importaciones de bienes y servicios crecieron en un 8,8% debido a la eliminación de las salvaguardias, mientras que las exportaciones disminuyeron en 0,5%.

El sector del transporte en el cual opera Orientoil S.A. tuvo en el tercer trimestre del 2017 una variación del 4,9% respecto al 2016 y en cuanto al sector petrolero en donde se relaciona la actividad económica de la compañía presenta un incremento del precio promedio del barril de petróleo de \$ 37 a \$ 43,5 por barril.

La economía del país presenta una recuperación y genera expectativa que llegue al 2,04% en el año 2018, lo cual promueve confianza a las industrias tanto del sector

petrolero como no petrolero para que puedan seguir desarrollando sus actividades, incluyendo a Orientoil S.A., que también puede aprovechar extendiéndose en el mercado.

Sin embargo, la inflación anual del país en el 2017 fue de -0,20% según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), lo cual refleja la falta de demanda debido al desempleo y la escasa inversión. Además, la tasa de interés activa se mantiene de forma irregular, en enero del 2018 es de 10,01% para sector Productivo Empresarial que podría dificultar el acceso a financiamiento tanto para las organizaciones como consumidores, variando su capacidad de adquisición.

#### **4.1.6.3. Factor Social**

Dentro del ámbito social se encuentran las variables de la estructura social y cultural del mercado que pueden influir en la compañía.

Entre estas variables se tiene al índice de empleo del país, que en el año 2017 tuvo un aumento del 0,8% llegando al 64,6%, el desempleo disminuyó al 4,6% respecto al 5,2% del año 2016, el subempleo se redujo al 19,8%.

Así mismo, el índice de pobreza disminuyó 1,4% en el 2017 llegando al 21,5%, mientras que la pobreza extrema se ubicó en el 7,9%. El índice de analfabetismo se ha reducido considerablemente al 6,8% según el último censo nacional del 2010.

Sin embargo, la delincuencia común y organizada va en aumento, siendo otro factor que ha afectado a la ciudadanía y a las empresas en general, creando incertidumbre para el desarrollo de sus actividades.

#### **4.1.6.4. Factor Tecnológico**

Los factores tecnológicos que se encuentran en el entorno de la compañía que pueden afectar de manera positiva o negativa.

En la actualidad, la introducción de nuevas tecnologías es fundamental para mantener la calidad y hacer frente a la competencia. El sector del transporte de carga pesada ha presentado cambios en las estructuras de los automotores, modernizando la prestación del servicio y reduciendo el impacto ambiental.

Orientoil S.A. ha implementado el uso de las tecnologías de la información y comunicación para la eficacia del intercambio de información optimizando los recursos, consiguiendo estar conectado constantemente con sus clientes y proveedores para brindar información sobre la compañía y sus servicios.

La compañía dispone de una flota vehicular de avanzada tecnología que garantiza la seguridad de los conductores y contribuyen a preservar el medio ambiente, además, cuentan con monitoreo satelital para controlar en tiempo real a los vehículos, las rutas y la trazabilidad de los bienes, permitiendo prestar un servicio fiable y sin contratiempos.

En fin, el beneficio de la tecnología es múltiple por lo cual la compañía tiene la convicción de estar a la vanguardia de la tecnología, de forma que le permita seguir innovando para el crecimiento empresarial, mejorando el desarrollo de las actividades de manera eficaz y eficiente, creando una ventaja competitiva.

#### **4.2. Aspectos internos y externos de Orientoil S.A.**

Orientoil S.A. identifica los aspectos internos y externos que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, mediante la metodología de la Matriz FODA, de esta forma se realiza un análisis estratégico fundamentado en fortalezas, debilidades,

oportunidades y amenazas, que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la compañía para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **4.2.1. Análisis del aspecto interno y externo**

El punto de partida necesario para la Matriz FODA, es realizar el análisis del aspecto interno, referente a los factores claves como la gestión administrativa, clima organizacional, servicios, finanzas y tecnología, el cual consiste en determinar fortalezas, consideradas como las capacidades, habilidades y recursos que posee Orientoil S.A. permitiendo obtener ventajas competitivas; igualmente, se determina las debilidades, que consisten en aspectos por mejorar que provocan una situación desfavorable frente a la competencia, dificultando la consecución de los objetivos planteados.

En cuanto al análisis del aspecto externo, este se relaciona a factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos y ambientales, los cuales son incontrolables e influyen directamente en el desarrollo de Orientoil S.A., de esta forma se obtienen las oportunidades, aspectos favorables del entorno que pueden ser aprovechadas, mientras que las amenazas son situaciones o circunstancias externas que pueden llegar a afectar considerablemente a la compañía.

En efecto, la siguiente tabla muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas obtenidas del análisis del aspecto interno y externo de Orientoil S.A.

Tabla 15: Matriz FODA de Orientoil S.A.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ASPECTOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compañía líder de transporte de carga pesada por carretera en la provincia</li> <li>✓ Experiencia sólida en el sector industrial y petrolero.</li> <li>✓ Buenas relaciones empresariales.</li> <li>✓ Contratos con empresas nacionales y multinacionales.</li> <li>✓ Contratación de servicio mediante las TIC'S.</li> <li>✓ Impartición de valores, capacitación y entrenamiento periódico al personal.</li> <li>✓ Filosofía y normas institucionales establecidas.</li> <li>✓ Flota vehicular moderna, certificada y con monitoreo satelital Satrack.</li> <li>✓ Seguridad, confianza y puntualidad en la prestación del servicio.</li> <li>✓ Infraestructura física amplia y multifuncional con localización adecuada al servicio de transporte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estructura organizativa deficiente.</li> <li>✓ Escasa coordinación departamental.</li> <li>✓ Falta de gestión por procesos</li> <li>✓ Política y objetivos de calidad no están formalmente estandarizados ni difundidos.</li> <li>✓ Falta de control y atraso en la documentación</li> <li>✓ No cuentan con un plan de marketing.</li> <li>✓ Inexistencia de mejora continua correcta</li> <li>✓ No hay dirección estratégica y planificación clave.</li> <li>✓ No cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>✓ Falta de certificación ISO.</li> </ul>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ASPECTOS EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Políticas de Estado que impulsan al desarrollo del transporte nacional.</li> <li>✓ El sector petrolero del País se encuentra en constante movimiento.</li> <li>✓ Alza del precio del petróleo.</li> <li>✓ Apertura de nuevas sucursales con el fin de atender las demandas de nuevos clientes.</li> <li>✓ Incursión en nuevos mercados.</li> <li>✓ Crecimiento corporativo en el País.</li> <li>✓ Preferencia del cliente.</li> <li>✓ Prestigio en la región.</li> <li>✓ Competencia con oferta limitada y de baja calidad</li> <li>✓ Red vial en buen estado y en reconstrucción</li> <li>✓ Incorporación de nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inestabilidad económica Internacional.</li> <li>✓ El sector petrolero puede desmejorar en cualquier momento.</li> <li>✓ Crisis por políticas económicas en el País.</li> <li>✓ Incremento de la tasa de interés activa.</li> <li>✓ Aumento del precio de los insumos de los vehículos.</li> <li>✓ Demanda irregular.</li> <li>✓ Dependencia de un solo cliente.</li> <li>✓ Aumento de competencia directa e indirecta.</li> <li>✓ Competencia desleal.</li> <li>✓ Aumento de la delincuencia</li> <li>✓ Variabilidad de factores climáticos.</li> </ul>

**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Posteriormente, se efectúa la Matriz de Evaluación del Factor Interno (MEFI) y Externo (MEFE), donde se resume y valora las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas respectivamente.

#### **4.2.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)**

En esta matriz se asigna el peso relativo a cada factor, 0,0 (sin importancia) a 1,0 (muy importante), el sumatorio total debe ser 1. También, se debe dar una calificación donde 4 es una fortaleza importante, 3 es una fortaleza menor, 2 es una debilidad menor y 1 es una debilidad importante. La determinación del valor ponderado se obtiene de la multiplicación el peso por la calificación y da como resultado la suma total de la ponderación.

No afecta la cantidad de factores internos, ya que el total ponderado puede variar desde un mínimo de 1,0 a un máximo de 4,0 y la puntuación promedio es de 2,5. Los resultados mayores de 2,5 indican que la compañía tiene una fuerte posición interna, mientras que los menores muestran que posee grandes debilidades internas.

Tabla 16: Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

FACTORES INTERNOS		PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
<b>FORTALEZAS</b>				
F1	Compañía líder de transporte de carga pesada por carretera en la provincia	0,06	4	0,24
F2	Experiencia sólida en el sector industrial y petrolero.	0,06	4	0,24
F3	Buenas relaciones empresariales.	0,06	4	0,24
F4	Contratos con empresas nacionales y multinacionales	0,06	4	0,24
F5	Contratación de servicio mediante las TIC'S.	0,04	4	0,16
F6	Impartición de valores, capacitación y entrenamiento periódico al personal.	0,04	3	0,12
F7	Filosofía y normas institucionales establecidas.	0,04	4	0,16
F8	Flota vehicular moderna, certificada y con monitoreo satelital Satrack.	0,06	4	0,24
F9	Seguridad, confianza y puntualidad en la prestación del servicio.	0,06	4	0,24
F10	Infraestructura física amplia y multifuncional con localización adecuada al servicio de transporte.	0,04	3	0,12
<b>DEBILIDADES</b>				
D1	Estructura organizativa deficiente.	0,06	1	0,06
D2	Escasa coordinación departamental.	0,03	2	0,06
D3	Falta de gestión por procesos	0,06	1	0,06
D4	Política y objetivos de calidad y no están formalmente estandarizados ni difundidos.	0,06	1	0,06
D5	Falta de control y atraso en la documentación	0,05	1	0,05
D6	No cuentan con un plan de marketing	0,03	2	0,06
D7	Inexistencia de mejora continua correcta	0,06	1	0,06
D8	No hay dirección estratégica y planificación clave.	0,06	1	0,06
D9	No cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.	0,04	1	0,04
D10	Falta de certificación ISO.	0,03	2	0,06
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,57</b>

Fuente: Análisis del aspecto interno de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza &amp; Robinson Cuenca.

En la matriz se puede verificar las fortalezas de mayor importancia de acuerdo al valor ponderado más relevante, las cuales son:

- Compañía líder de transporte de carga pesada por carretera en la provincia.
- Experiencia sólida en el sector industrial y petrolero.
- Buenas relaciones empresariales.
- Contratos con empresas nacionales y multinacionales.
- Flota vehicular moderna, certificada y con monitoreo satelital Satrack.
- Seguridad, confianza y puntualidad en la prestación del servicio.

Las debilidades de mayor relevancia son:

- Estructura organizativa deficiente.
- Falta de gestión por procesos.
- Política y objetivos de calidad no están formalmente estandarizados ni difundidos.
- Inexistencia de mejora continua correcta.
- No hay dirección estratégica y planificación clave.

El resultado total de la ponderación de los factores internos es de 2,57 y está por encima del promedio, lo que refleja que Orientoil S.A. tiene buena posición interna, por lo tanto, está minimizando las debilidades aprovechando al máximo las fortalezas.

**4.2.3. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)**

De igual manera en esta matriz se asigna el peso relativo a cada factor, 0,0 (sin importancia) a 1,0 (muy importante), el sumatorio total debe ser 1. Luego, se debe dar una calificación donde 4 = oportunidad importante, 3 = oportunidad menor, 2 = amenaza menor y 1 = amenaza importante. Así mismo, la determinación del valor ponderado se obtiene de la multiplicación el peso por la calificación y da como resultado la suma total de la ponderación.

El total ponderado máximo posible es 4,0 y el menor es 1,0 y la puntuación promedio es de 2,5. Los resultados mayores de 2,5 indican que la compañía opera en un entorno atractivo, mientras que los menores muestran que se encuentra en un entorno difícil y afronta grandes amenazas externas.

Tabla 17: Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

FACTORES EXTERNOS		PESO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
<b>OPORTUNIDADES</b>				
O1	Políticas de estado que impulsan al desarrollo del transporte nacional	0,05	4	0,20
O2	El sector petrolero del País se encuentra en constante movimiento.	0,06	4	0,24
O3	Alza del precio del petróleo.	0,05	4	0,20
O4	Apertura de nuevas sucursales con el fin de atender las demandas de nuevos clientes.	0,04	4	0,16
O5	Incursión en nuevos mercados.	0,03	3	0,09
O6	Crecimiento corporativo en el País.	0,04	3	0,12
O7	Preferencia del cliente.	0,06	4	0,24
O8	Prestigio en la región.	0,04	4	0,16
O9	Competencia con oferta limitada y de baja calidad	0,03	3	0,09
O10	Red vial en buen estado y en reconstrucción	0,05	4	0,20
O11	Incorporación de nuevas tecnologías.	0,05	4	0,20
<b>AMENAZAS</b>				
A1	Inestabilidad económica Internacional.	0,06	1	0,06
A2	El sector petrolero puede desmejorar en cualquier momento.	0,06	1	0,06
A3	Crisis por políticas económicas en el País.	0,06	1	0,06
A4	Incremento de la tasa de interés activa	0,03	2	0,06
A5	Aumento del precio de los insumos de los vehículos.	0,06	1	0,06
A6	Demanda irregular.	0,03	2	0,06
A7	Dependencia de un solo cliente.	0,03	1	0,03
A8	Aumento de competencia directa e indirecta.	0,03	2	0,06
A9	Competencia desleal.	0,03	2	0,06
A10	Aumento de la delincuencia	0,05	1	0,05
A11	Variabilidad de factores climáticos.	0,06	1	0,06
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,52</b>

Fuente: Análisis del aspecto externo de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza &amp; Robinson Cuenca.

De esta tabla se puede observar las principales oportunidades, las cuales son:

- El sector petrolero del País se encuentra en constante movimiento.

- Preferencia del cliente.
- Incorporación de nuevas tecnologías.
- Alza del precio del petróleo.
- Red vial en buen estado y en reconstrucción.

Las amenazas de mayor impacto son:

- Inestabilidad económica Internacional.
- El sector petrolero puede desmejorar en cualquier momento.
- Crisis por políticas económicas en el País.
- Aumento de precio en los insumos de mantenimiento de los vehículos.
- Variabilidad de factores climáticos.

El resultado obtenido de los factores externos es de 2,52 lo que muestra que está por arriba del promedio, de forma que Orientoil S.A. se maneja en un entorno atractivo, beneficiándose de las oportunidades existentes y disminuyendo los efectos de las amenazas externas.

#### **4.2.4. Formulación de estrategias**

Finalmente, identificados los factores internos como externos de mayor relevancia, se procede a elaborar la Matriz para la formulación de estrategias, realizando la comparación de las fortalezas y debilidades con las oportunidades y amenazas, con el

propósito de formular estrategias de acción a emplear por Orientoil S.A., las cuales se clasifican en cuatro tipos:

- Ofensiva (FO): Usar fortalezas para aprovechar al máximo las oportunidades.
- Defensiva (FA): Usar fortalezas para combatir amenazas.
- De Adaptación (DO): Minimizar debilidades aprovechando oportunidades.
- De Supervivencia (DA): Minimizar debilidades y evitar amenazas

Tabla 18: Matriz para la formulación de estrategias.

ASPECTOS INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	ASPECTOS EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Compañía líder de transporte de carga pesada por carretera en la provincia.</li> <li>✚ Experiencia sólida en el sector industrial y petrolero.</li> <li>✚ Buenas relaciones empresariales.</li> <li>✚ Contratos con empresas nacionales y multinacionales.</li> <li>✚ Flota vehicular moderna, certificada y con monitoreo satelital Satrack.</li> <li>✚ Seguridad, confianza y puntualidad en la prestación del servicio.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ El sector petrolero del País se encuentra en constante movimiento.</li> <li>✚ Preferencia del cliente.</li> <li>✚ Incorporación de nuevas tecnologías.</li> <li>✚ Alza del precio del petróleo.</li> <li>✚ Red vial en buen estado y en reconstrucción.</li> </ul>	<p><b>E1:</b> Extenderse en el mercado a través de las buenas relaciones empresariales y la experiencia en el sector industrial y petrolero.</p> <p><b>E2:</b> Aumentar la satisfacción del cliente prestando servicios de calidad aprovechando el buen estado de las vías.</p> <p><b>E3:</b> Ampliar la flota vehicular para garantizar seguridad y confianza en la prestación del servicio y mantener la preferencia del cliente.</p>	<p><b>E7:</b> Implementar el Sistema de Gestión de Calidad con los procesos necesarios y la respectiva documentación para asegurar la calidad del servicio.</p> <p><b>E8:</b> Aprovechar las TIC's para difundir a las partes interesadas la política y objetivos de calidad.</p> <p><b>E9:</b> Implementar nuevas tecnologías para mejorar la gestión interna obteniendo un mayor desempeño global de la compañía</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Inestabilidad económica Internacional.</li> <li>✚ El sector petrolero puede desmejorar en cualquier momento.</li> <li>✚ Crisis por políticas económicas en el País.</li> <li>✚ Aumento de precio en los insumos de mantenimiento de los vehículos.</li> <li>✚ Variabilidad de factores climáticos.</li> </ul>	<p><b>E4:</b> Desarrollar alianzas estratégicas con el fin de disminuir el impacto del entorno económico del país e internacional.</p> <p><b>E5:</b> Incrementar las ventas aprovechando la experiencia sólida del sector petrolero para hacer frente a las dificultades económicas.</p> <p><b>E6:</b> Aprovechar el buen estado de los vehículos para brindar un servicio que logre atraer a nuevos clientes potenciales.</p>	<p><b>E10:</b> Realizar un seguimiento constante de los factores externos para adelantarse a los diferentes cambios de forma que se logre cumplir los objetivos planteados.</p> <p><b>E11:</b> Realizar periódicamente auditorías internas con el fin de detectar fallas en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>E12:</b> Desarrollar un plan de contingencia para disminuir el impacto de los cambios climáticos y desastres naturales.</p>

**Fuente:** Evaluación de factores internos y externos de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### **4.2.5. Tratamiento de resultados y toma de decisiones**

Para poder hacer las evaluaciones oportunas de los resultados obtenidos del análisis de los aspectos internos y externos se considera:

- Las estrategias obtenidas en la Matriz se deben implementar a la planificación estratégica de Orientoil S.A. para mejorar su capacidad interna dentro del ámbito competitivo.
- Detectadas las debilidades relevantes de Orientoil S.A., para mitigarlas tienen que ser tomadas en cuenta en la formulación de los objetivos de calidad, mientras que las amenazas reales se deberá relacionarlas en el análisis de riesgos.
- Se debe dar el seguimiento y revisión correspondiente a cada una de las estrategias para evaluar su cumplimiento mediante la matriz de monitoreo.

Tabla 19. Matriz de monitoreo

N°	ESTRATEGIAS	INDICADOR	RESPONSABLE	EJECUCIÓN												
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
1	Extenderse en el mercado a través de las buenas relaciones empresariales y la experiencia en el sector industrial y petrolero.	Índice de clientes nuevos: (N° de clientes nuevos / Total de clientes) * 100	Alta Dirección													
2	Aumentar la satisfacción del cliente prestando servicios de calidad aprovechando el buen estado de las vías.	Índice de Satisfacción del cliente: ( $\Sigma$ del grado de satisfacción del cliente / Total de encuestas realizadas) * 100	Representante de Calidad													
3	Ampliar la flota vehicular para garantizar seguridad y confianza en la prestación del servicio y mantener la preferencia del cliente.	N° de Vehículos y equipos nuevos adquiridos	Alta Dirección													
4	Desarrollar alianzas estratégicas con el fin de disminuir el impacto del entorno económico del país e internacional.	N° de Alianzas estratégicas efectuadas	Alta Dirección													
5	Incrementar las ventas aprovechando la experiencia sólida del sector petrolero para hacer frente a las dificultades económicas.	Ventas: (Ventas de año actual – Ventas del año anterior / Ventas del año anterior) * 100	Alta Dirección													



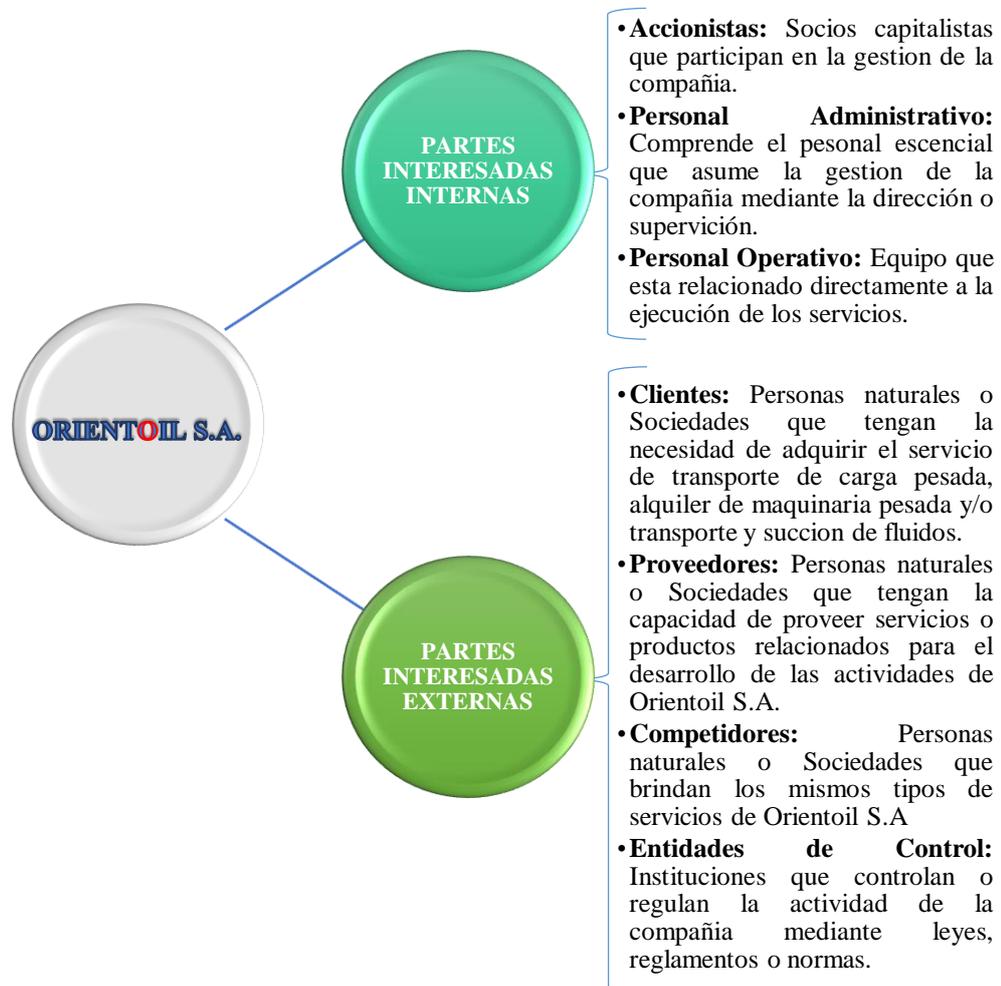
(continuación)

11	Realizar periódicamente auditorías internas con el fin de detectar fallas en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.	Auditoría interna: (N° de auditorías ejecutadas / N° de auditorías programadas) * 100	Representante de Calidad															
12	Desarrollar un plan de contingencia para disminuir el impacto de los cambios climáticos y desastres naturales.	Cumplimiento del plan de contingencia: (N° de actividades ejecutadas / N° de actividades programadas) * 100	Área de Seguridad Industrial															

**Fuente:** Matriz para la formulación de estrategias.**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

### 4.3. Partes interesadas de Orientoil S.A.

Orientoil S.A. determina las siguientes partes interesadas pertinentes para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.



**Gráfico 18: Partes interesadas de Orientoil S.A.**

**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### 4.3.1. Requisitos de las partes interesadas

Orientoil S.A. analiza el perfil de cada una de las partes interesadas, detectando sus necesidades y expectativas, con el fin de aumentar su satisfacción de forma que la compañía logre obtener lealtad y por ende estabilidad en el mercado, mediante la

prestación de un servicio de calidad, para lo cual se realiza una investigación de mercado con la finalidad de conocer la satisfacción y expectativas en relación al servicio. **Ver Anexo D.**

**Tabla 20: Necesidades y expectativas de las partes interesadas de Orientoil S.A.**

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendimiento favorable de la inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posicionamiento en el mercado.</li> <li>▪ Rentabilidad alta.</li> </ul>
Personal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remuneración.</li> <li>▪ Derechos laborales.</li> <li>▪ Clima Organizacional.</li> <li>▪ Estabilidad laboral.</li> <li>▪ Capacitación y entrenamiento.</li> <li>▪ Material de trabajo.</li> <li>▪ Salud y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago puntual de sueldo</li> <li>▪ Acatamiento de los derechos.</li> <li>▪ Excelentes condiciones laborales.</li> <li>▪ Desarrollo personal y profesional.</li> <li>▪ Suministros y equipos de oficina adecuados.</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa.</li> <li>▪ Servicio de alimentación y transporte.</li> <li>▪ Seguro de vida.</li> </ul>
Personal Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Remuneración.</li> <li>▪ Derechos laborales.</li> <li>▪ Clima Organizacional.</li> <li>▪ Estabilidad laboral.</li> <li>▪ Capacitación y entrenamiento.</li> <li>▪ Material de trabajo.</li> <li>▪ Salud y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago puntual de sueldo.</li> <li>▪ Acatamiento de los derechos.</li> <li>▪ Excelentes condiciones laborales.</li> <li>▪ Desarrollo personal y profesional.</li> <li>▪ Herramientas y equipos de trabajo adecuados.</li> <li>▪ Reconocimiento y recompensa.</li> <li>▪ Servicio de alimentación y transporte.</li> <li>▪ Prevención de accidentes</li> <li>▪ Seguro de vida.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquirir servicio de calidad</li> <li>▪ Seguridad y puntualidad</li> <li>▪ Cumplimiento de requisitos</li> <li>▪ Precios justos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alta satisfacción.</li> <li>▪ Estabilidad del precio.</li> <li>▪ Excelente atención al cliente</li> <li>▪ Cero defectos</li> <li>▪ Asesoría pertinente</li> <li>▪ Personal calificado</li> <li>▪ Garantía de vehículos</li> <li>▪ Seguimiento de inconformidades</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento en el pago.</li> <li>▪ Compromiso a plazos definidos.</li> <li>▪ Estabilidad comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insumos de calidad.</li> <li>▪ Entrega a tiempo.</li> <li>▪ Precios cómodos.</li> <li>▪ Garantía de defectos.</li> <li>▪ Alianzas estratégicas.</li> </ul>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencia justa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Precios reales.</li> <li>▪ Competitividad leal.</li> </ul>
Entidades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de leyes, reglamentos y normativas de control o regulación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acatamiento de las disposiciones establecidas</li> </ul>

**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### **4.4. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. es aplicable a la prestación de servicios de transporte de carga pesada por carretera, alquiler de maquinaria pesada, transporte y succión de fluidos.

No aplica el requisito “7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones” de la Norma ISO 9001:2015, dado que Orientoil S.A. realiza la calibración de los equipos de medición a través de una entidad externa calificada, igualmente, el requisito “8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios” debido que la compañía realiza la prestación de servicios sujetándose a las disposiciones de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV).

#### **4.5. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos**

Orientoil S.A. establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo sus procesos, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, a fin de brindar un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente, de forma que aumente su satisfacción.

Se aplica el enfoque por procesos que ayuda a mejorar el desempeño de Orientoil S.A. y aumentar la satisfacción del cliente, el cual implica la definición de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, así como su secuencia e interacción, empleando el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, por lo tanto, se inicia con la identificación de los procesos actuales hasta la elaboración del mapa de procesos.

##### **4.5.1. Identificación de procesos**

La identificación de los procesos actuales se realizó mediante la entrevista a los Jefes Departamentales de Orientoil S.A., en donde se obtuvo información específica y detallada de los procesos que desarrollan cada uno de los departamentos. Luego se

procedió a un análisis exhaustivo de la información adquirida, en donde se realizó la jerarquía de procesos que consiste en denominar los procesos obtenidos como subprocesos y estos se los agrupa en procesos de acuerdo a las actividades realizadas en cada uno.

**Tabla 21: Jerarquización de procesos de Orientoil S.A.**

PROCESOS	SUBPROCESOS
Gestión Administrativa.	Dirección Administrativa
Gestión Legal.	Contratación de particulares Auditorías externas a proveedores Licitaciones
Gestión del Talento Humano.	Selección y contratación del personal Capacitación y formación del personal Seguimiento del personal Liquidación del personal
Gestión Financiera.	Registro de operaciones contables Informes contables y retenciones Roles de pago Facturación Recaudación. Pago de proveedores
Logística del Servicio.	Solicitud de servicio Cotización Coordinación de servicios Preparación de vehículos Movilización de vehículos Control de combustible Control de equipos Reporte de trabajo Reporte de alimentación Reporte de lavandería Notificación de llegada Inspección de vehículo y área de trabajo Ejecución de actividades Planilla de trabajo Revisión y seguimiento
Mantenimiento	Solicitud de materiales Mantenimiento correctivo y preventivo Control de certificación y matriculación vehicular Reporte de trabajo Control de combustible
Adquisiciones	Adquisiciones Control de bodega
Gestión de Seguridad Industrial.	Planificación anual de trabajo Manejo de riesgos laborales Control de accidentes Entrenamiento del personal Plan de emergencia
Gestión Salud Ocupacional.	Evaluación médica e historial clínico Exámenes ocupacionales Control enfermedades laborales Campañas y programas de salud

	MEDEVAC
Gestión Medioambiental.	Manejo de residuos Capacitación ambiental Monitoreo ambiental
Gestión de Calidad.	Control de Calidad

**Fuente:** Identificación de procesos de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### 4.5.2. Clasificación de procesos

Una vez realizada la jerarquización de procesos, se requiere definir y estructurarlos de manera que facilite la interpretación de las interrelaciones existentes, por este motivo se emplea el modelo que clasifica a los procesos en Macroprocesos denominados como Estratégicos, Operativos y de Apoyo, en base a la actividad que desarrolla Orientoil S.A., el contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, a continuación, se define cada uno de los Macroprocesos.

##### 4.5.2.1. Procesos Estratégicos

Establece el lineamiento relacionado a la gestión administrativa y estratégica hacia el alcance de los propósitos fundamentales de Orientoil S.A.



**Gráfico 19: Procesos estratégicos de Orientoil S.A.**

**Fuente:** Jerarquización de procesos de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Estos procesos identificados son los que guían y dirigen a los procesos que generan valor, es decir, a las actividades de la prestación del servicio, dado que depende de estos el éxito de Orientoil S.A.

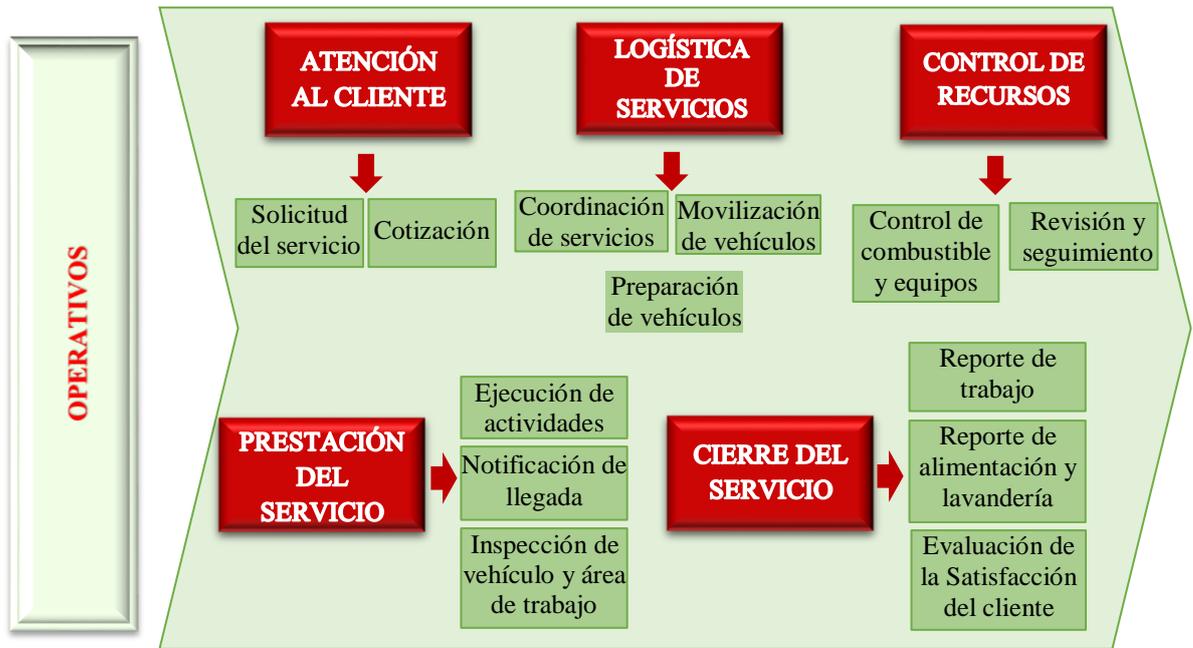
#### 4.5.2.2. Procesos Operativos

Comprenden a los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio de transporte de carga pesada e inciden en la satisfacción del cliente. En este tipo de procesos es necesario fijar la cadena de valor que muestra la actividad primordial de Orientoil S.A. para establecer con claridad las actividades que agregan valor al servicio.



**Gráfico 20: Cadena de valor de Orientoil S.A.**  
**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

En la cadena de valor realizada se muestra las actividades primarias para la prestación del servicio de Orientoil S.A., el cual inicia desde la atención del cliente hasta el cierre del servicio, de esta forma se puede plantear con facilidad los procesos operativos de la compañía.



**Gráfico 21: Procesos operativos de Orientoil S.A.**  
**Fuente:** Jerarquización de procesos de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

**4.5.2.3. Procesos de Apoyo**

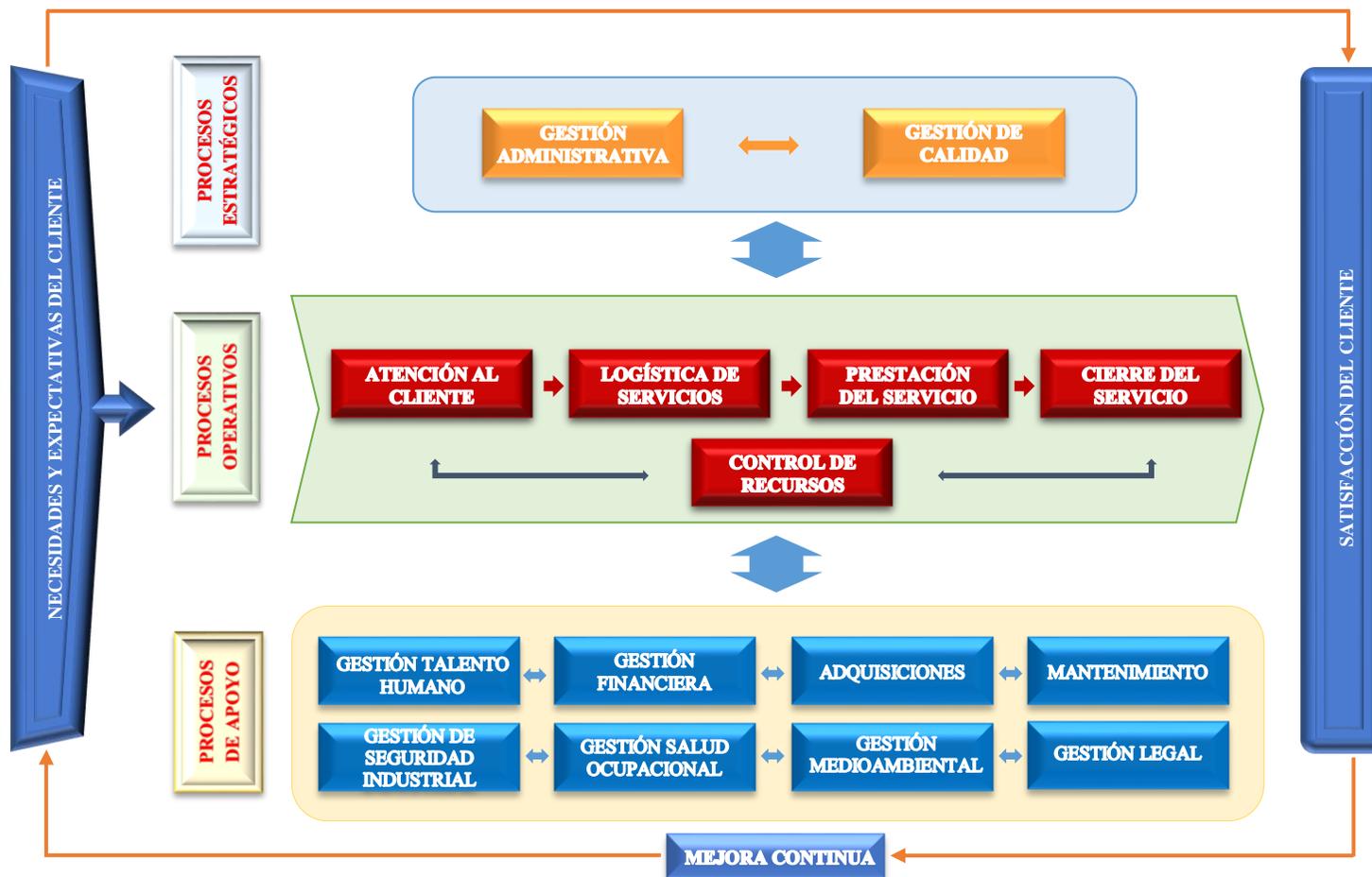
Sirve de soporte para que se desarrollen correctamente los procesos operativos y también ofrecen apoyo a todos los demás procesos de Orientoil S.A.



**Gráfico 22: Procesos de Apoyo de Orientoil S.A.**  
**Fuente:** Jerarquización de procesos de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

### **4.5.3. Mapa de Procesos**

Finalizado la clasificación de procesos, se procede a diseñar el mapa de procesos, que constituye una representación gráfica para entender con facilidad cuales son y cómo se relacionan los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A.



**Gráfico 23: Mapa de procesos de Orientoil S.A.**  
**Fuente:** Jerarquización de procesos de Orientoil S.A.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

El mapa de procesos formulado para Orientoil S.A., indica que inicialmente existen clientes con necesidades y expectativas, las cuales se establecen como entradas para los procesos operativos, es decir, los procesos que son parte del servicio de transporte de carga pesada, desde la atención de las mencionadas entradas hasta el cierre del servicio, en donde la ejecución exitosa de estos procesos, se da a través del soporte de los procesos de apoyo y estratégicos que gestionan el desempeño de la compañía de forma administrativa y estratégica; todo esto con el propósito de lograr la satisfacción del cliente, lo que se señala como salidas, en donde se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación efectuando una retroalimentación, lo que genera que nuevamente existan entradas convirtiéndose en un ciclo de mejora continua permanente hacia la satisfacción del cliente.

#### **4.5.4. Caracterización de Procesos**

Posterior al mapa de procesos, se realiza la respectiva caracterización de cada uno de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, manteniendo como información documentada para fortalecer la operación de los procesos y asegurar que se lleven a cabo según lo planificado.

En la caracterización de procesos se determina el objetivo, el alcance, el Macroproceso al que pertenece, el responsable, los proveedores, las entradas necesarias, las actividades a realizar con la metodología PHVA, las salidas que se obtienen, los clientes, el diagrama de flujo, los recursos necesarios, requisitos aplicables y el respectivo control de cambios.

Además, se determina como métodos de seguimiento los indicadores de gestión (Ver Anexo E), se identifica y analiza los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo del proceso (Ver Anexo F), los documentos necesarios del proceso (Ver Anexo I).

Tabla 22: Caracterización del proceso Gestión Administrativa

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-GA-PRO-001	1	Enero 2018	1 de 1		
<b>OBJETIVO</b>	Administrar de manera eficaz y eficiente los recursos y procesos, planificando y ejecutando estrategias que conlleven a la satisfacción de las partes interesadas aumentando el desarrollo de Orientoil S.A.				
<b>ALCANCE</b>	Comprende desde la planificación estratégica hasta la evaluación de estrategias.				
<b>MACROPROCESO</b>	Estratégico	<b>RESPONSABLE</b>	Gerencia (Alta Dirección)		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos estratégicos de los procesos</li> <li>• Programa anual de trabajo de los departamentos</li> <li>• Cotizaciones y solicitudes de adquisiciones</li> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Contratos legalizados</li> <li>• Facturación de servicios suministrados</li> <li>• Inventario de Bienes</li> <li>• Informes de Gestión</li> <li>• Evaluación del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica para la administración de procesos y recursos.</li> <li>• Planeación de presupuesto.</li> <li>• Planificación de las políticas, objetivos, programas y planes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer el presupuesto.</li> <li>• Gestionar la ejecución de políticas objetivos, programas y planes.</li> <li>• Aprobar plan anual de trabajo.</li> <li>• Verificar y aprobar adquisiciones, facturas, contratos e informes.</li> <li>• Coordinar las actividades de logísticas para el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan anual de trabajo aprobado</li> <li>• Adquisiciones, contratos y facturas aprobadas.</li> <li>• Políticas, objetivos programas y planes.</li> <li>• Informes revisados</li> <li>• Plan de mejoramiento.</li> </ul>	Procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Calidad</li> <li>• Atención al Cliente</li> <li>• Logística de Servicios</li> <li>• Control de Recursos</li> <li>• Prestación del Servicio</li> <li>• Cierre del Servicio</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Adquisiciones</li> <li>• Gestión de Seguridad Industrial</li> <li>• Gestión Salud Ocupacional</li> <li>• Gestión Medioambiental</li> <li>• Gestión Legal</li> <li>• Proceso Mejora Continua</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• R. Humanos</li> <li>• R. Materiales</li> <li>• R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015</li> <li>• LOTTTSV</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>No. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			

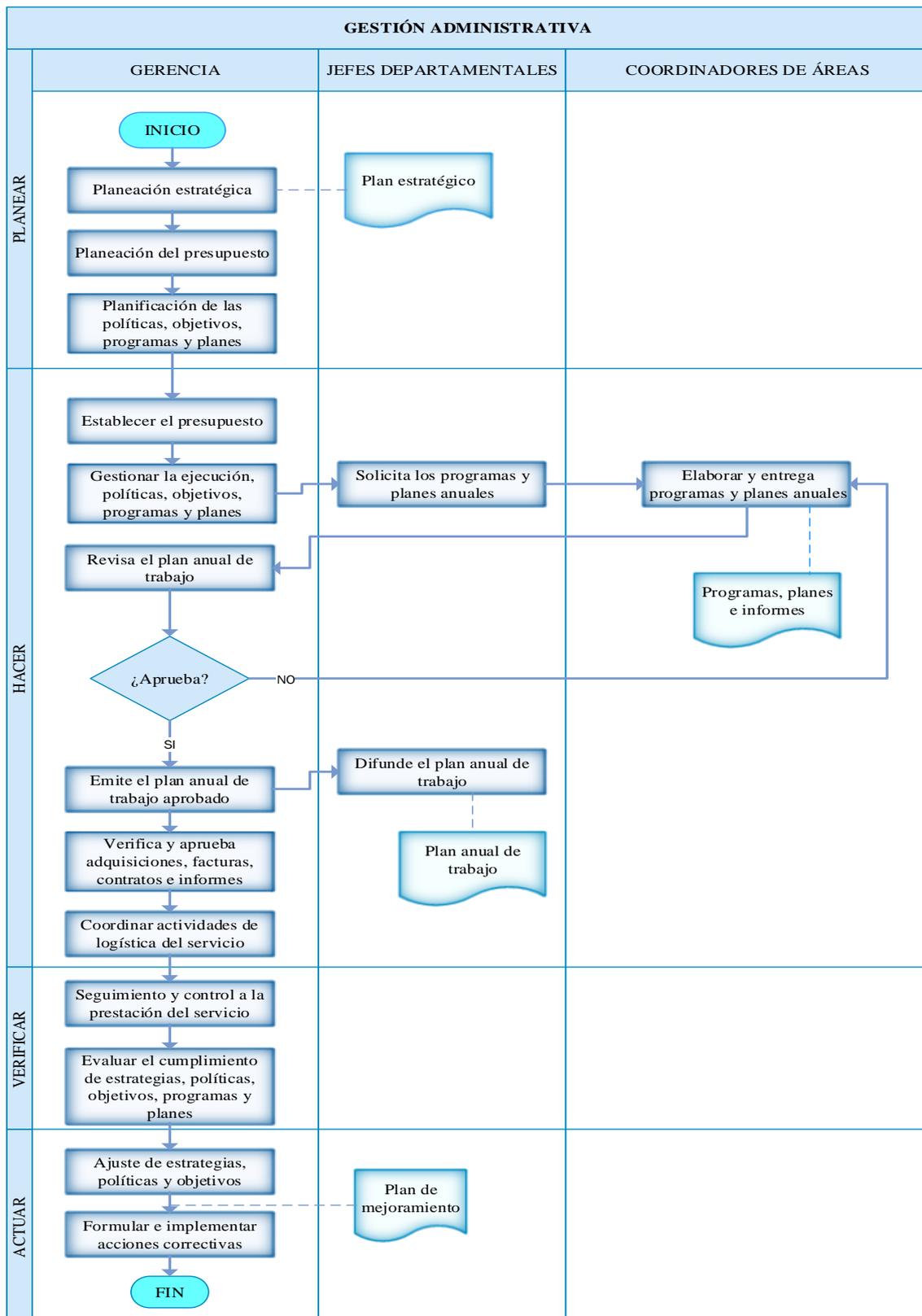


Gráfico 24: Diagrama de flujo del proceso Gestión Administrativa

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 23: Caracterización del proceso Gestión de Calidad

PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA	
ORT-GC-PRO-002	1	Enero 2018	1 de 1	
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar el mejoramiento continuo de los procesos para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.			
<b>ALCANCE</b>	Comprende desde la planificación de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad hasta la implementación de acciones correctivas.			
<b>MACROPROCESO</b>	Estratégico	<b>RESPONSABLE</b>	Representante de Calidad	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Partes interesadas</li> <li>• Norma ISO 9001:2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> <li>• Procesos evaluados</li> <li>• Documentación revisada</li> <li>• No conformidades del servicio</li> <li>• Resultado de la evaluación de Satisfacción del cliente</li> <li>• Informe de auditoría interna.</li> <li>• Quejas y sugerencias.</li> <li>• Requisitos de la Norma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la revisión del SGC.</li> <li>• Formular estrategias para la toma de conciencia del SGC.</li> <li>• Planificar la política y objetivos de calidad.</li> <li>• Planificar el programa de auditoría interna del SGC.</li> <li>• Determinar acciones para abordar riesgos y oportunidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar y administrar la documentación del SGC.</li> <li>• Realizar la revisión del SGC.</li> <li>• Comunicar la importancia del SGC.</li> <li>• Difundir a las partes interesadas la política y objetivos de calidad.</li> <li>• Ejecutar auditorías internas.</li> <li>• Identificar riesgos y oportunidades.</li> <li>• Aplicar encuesta de satisfacción del cliente.</li> <li>• Seguimiento de los indicadores de gestión.</li> </ul>	Procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Administrativa</li> <li>• Atención al Cliente</li> <li>• Logística de Servicios</li> <li>• Control de Recursos</li> <li>• Prestación del Servicio</li> <li>• Cierre del Servicio</li> <li>• Gestión del Talento Humano</li> <li>• Gestión Financiera</li> <li>• Mantenimiento</li> <li>• Adquisiciones de Seguridad Industrial</li> <li>• Gestión Salud Ocupacional</li> <li>• Gestión Medioambiental</li> <li>• Gestión Legal</li> <li>• Proceso Mejora Continua</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>	
		<b>V</b>	<b>A</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la prestación del servicio.</li> <li>• Evaluar el cumplimiento de los indicadores de gestión.</li> <li>• Verificar la realización de auditorías internas.</li> <li>• Evaluar la eficacia del SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e implementar el plan de mejoramiento.</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• R. Humanos</li> <li>• R. Materiales</li> <li>• R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015</li> <li>• LOTTTSV</li> </ul>
CONTROL DE CAMBIOS				
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

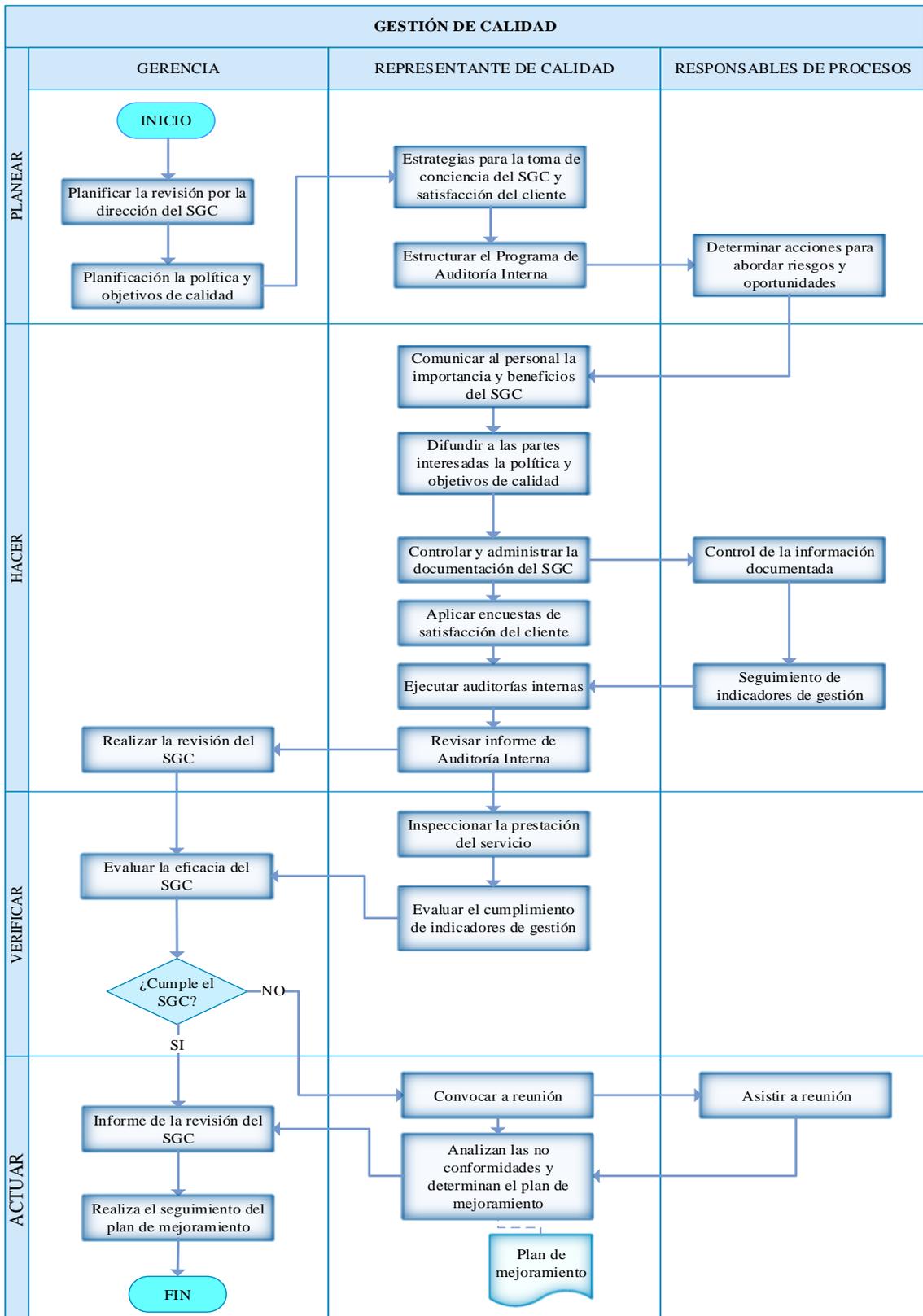


Gráfico 25: Diagrama de flujo del proceso Gestión de Calidad

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 24: Caracterización del proceso Atención al Cliente

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-AC-PRO-003	1	Enero 2018	1 de 1		
<b>OBJETIVO</b>	Brindar atención personalizada a través de diferentes canales y/o medios de comunicación que permita conocer y comprender cuales son los requerimientos del cliente para ofrecer el servicio adecuado que permita lograr su satisfacción.				
<b>ALCANCE</b>	Comprende desde la identificación de las necesidades del cliente hasta la coordinación del servicio.				
<b>MACROPROCESO</b>	Operativo	<b>RESPONSABLE</b>	Área de Logística de Servicios		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Clientes</li> <li>•Proceso Logística de Servicios</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Necesidades y expectativas del cliente.</li> <li>•Coordinación de servicios.</li> <li>•Revisión y seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar estrategias de atención al cliente.</li> <li>•Planificar la medición de la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ejecutar estrategias de atención al cliente.</li> <li>•Atender al cliente</li> <li>•Realizar cotizaciones.</li> <li>•Coordinar y confirmar la prestación del servicio.</li> <li>•Gestionar trámites legales.</li> <li>•Generar informes del servicio.</li> <li>•Ofrecer atención a las quejas o sugerencias del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitud de servicio.</li> <li>•Cotización del servicio.</li> <li>•Necesidad de trámites legales con los clientes.</li> <li>•Informes del plan estratégico y plan anual de trabajo.</li> <li>•Informes de no conformidades, quejas o sugerencias.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Logística de Servicios</li> <li>•Proceso Gestión Legal</li> <li>•Proceso Gestión de Calidad</li> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluar los requerimientos del cliente.</li> <li>•Controlar el servicio no conforme.</li> <li>•Seguimiento de la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>No. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			

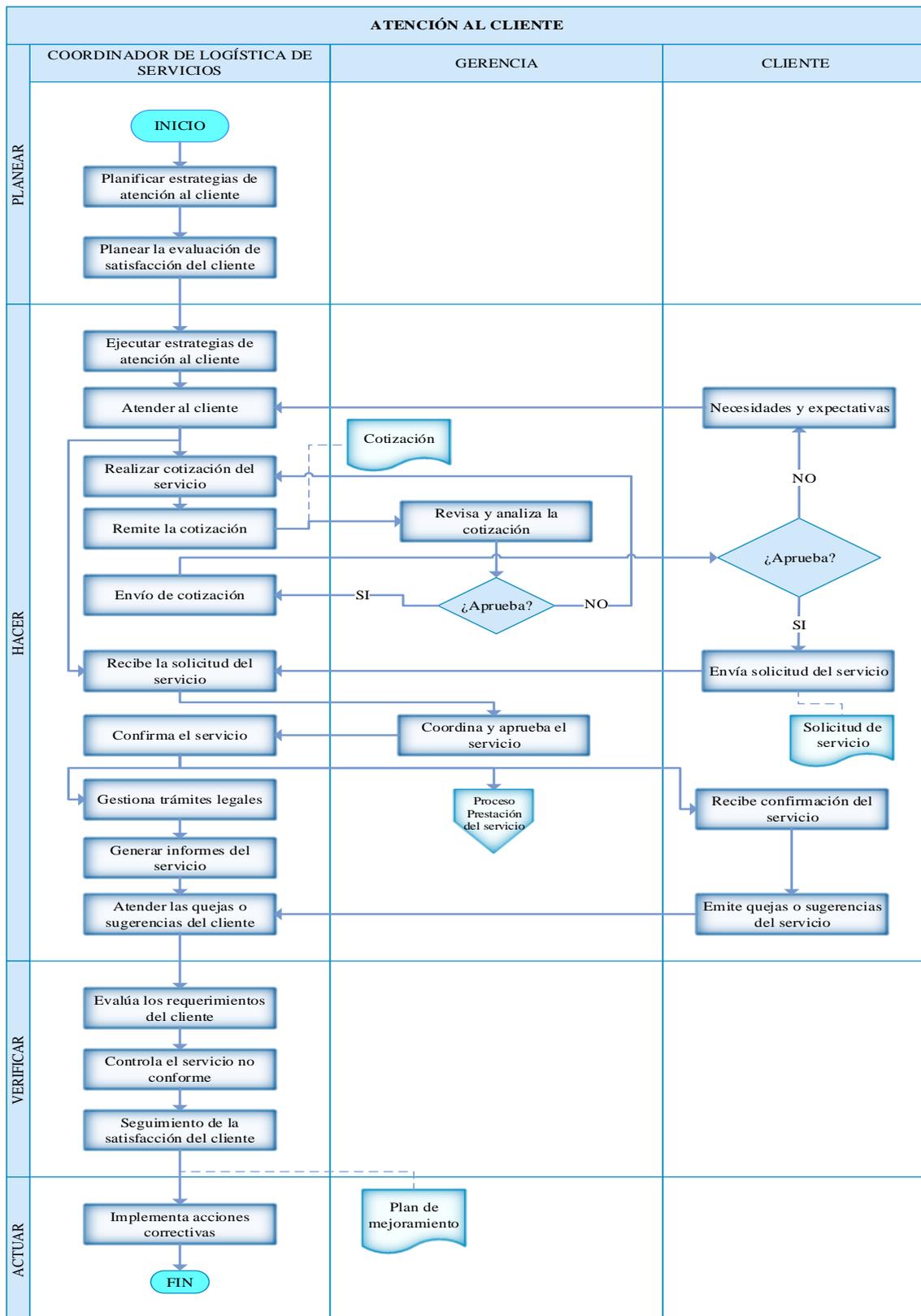


Gráfico 26: Diagrama de flujo del proceso Atención al Cliente

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 25: Caracterización del proceso Logística de servicios

PROCESO LOGÍSTICA DE SERVICIOS					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-LS-PRO-004	1	Enero 2018	1 de 2		
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar el personal y equipos para la prestación del servicio según los requerimientos del cliente.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la coordinación del servicio hasta control del reporte de trabajo.				
<b>MACROPROCESO</b>	Operativo	<b>RESPONSABLE</b>	Área de Logística de Servicios		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Clientes</li> <li>•Proceso Atención al cliente</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> <li>•Proceso Mantenimiento</li> <li>•Proceso Gestión Legal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico</li> <li>•Plan anual de trabajo</li> <li>•Necesidades y expectativas del cliente</li> <li>•Solicitud de servicio</li> <li>•Cotización del servicio</li> <li>•Revisión y seguimiento</li> <li>•Control de combustible y equipos</li> <li>•Reporte de alimentación y lavandería</li> <li>•Vehículos con mantenimiento al día</li> <li>•Contratos legalizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar la preparación y movilización de vehículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordinar el personal y vehículos requeridos según el servicio a prestar.</li> <li>•Preparar los vehículos para el servicio.</li> <li>•Movilización de vehículos al lugar de trabajo.</li> <li>•Reporte de Logística de servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informes de logística de servicio.</li> <li>•Necesidad de contratación de particulares</li> <li>•Vehículos movilizadores según la solicitud del servicio.</li> <li>•Requerimiento de personal de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Gestión de Calidad</li> <li>•Proceso Gestión Talento Humano</li> <li>•Proceso Prestación del Servicio</li> <li>•Proceso Gestión Legal</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Comprobar el mantenimiento o certificación y matriculación de vehículos.</li> <li>•Verificar los reportes de alimentación, lavandería y control de combustible.</li> <li>•Revisar el reporte de trabajo y prestación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
RECURSOS	INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> </ul>	
CONTROL DE CAMBIOS					
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			

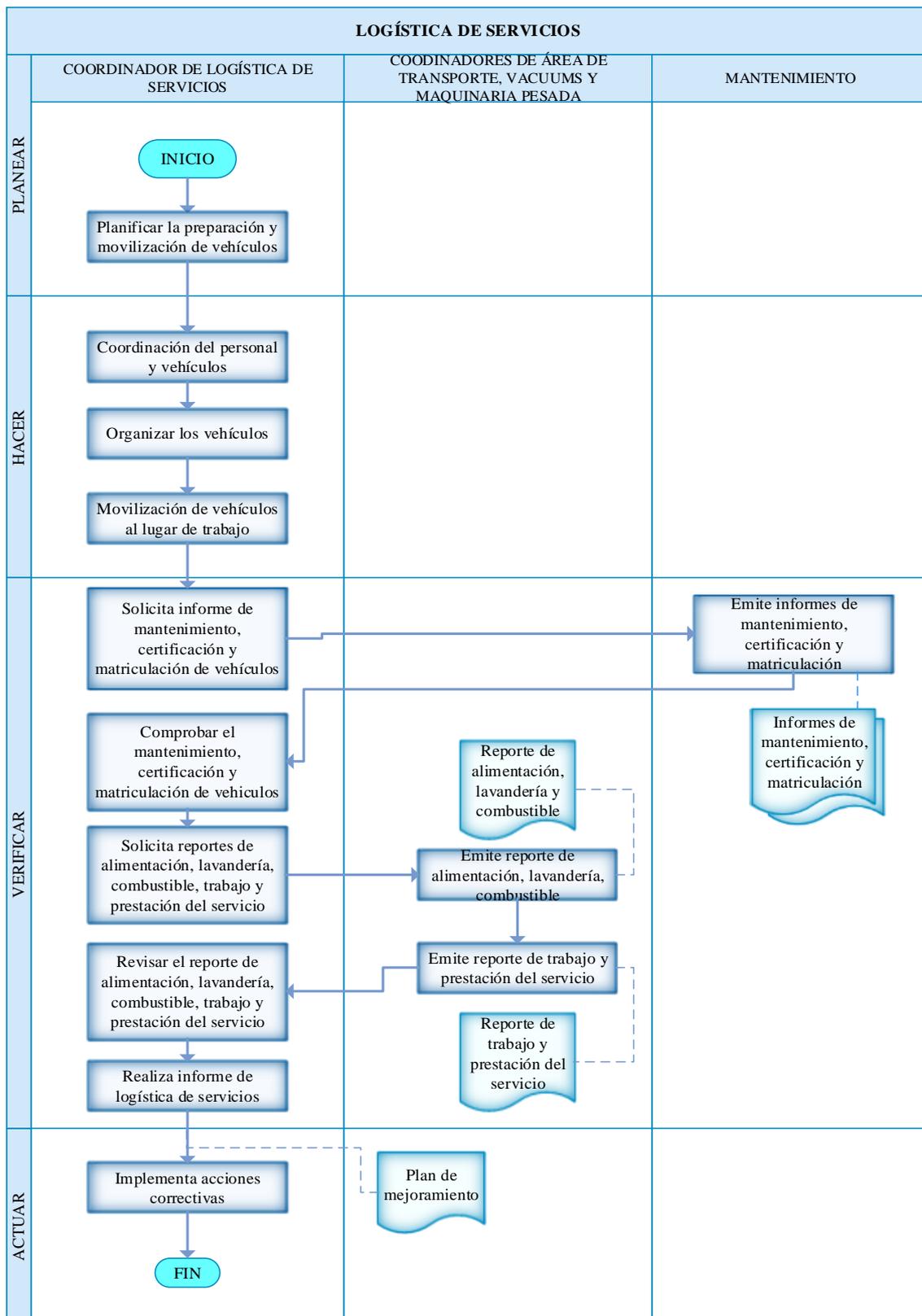


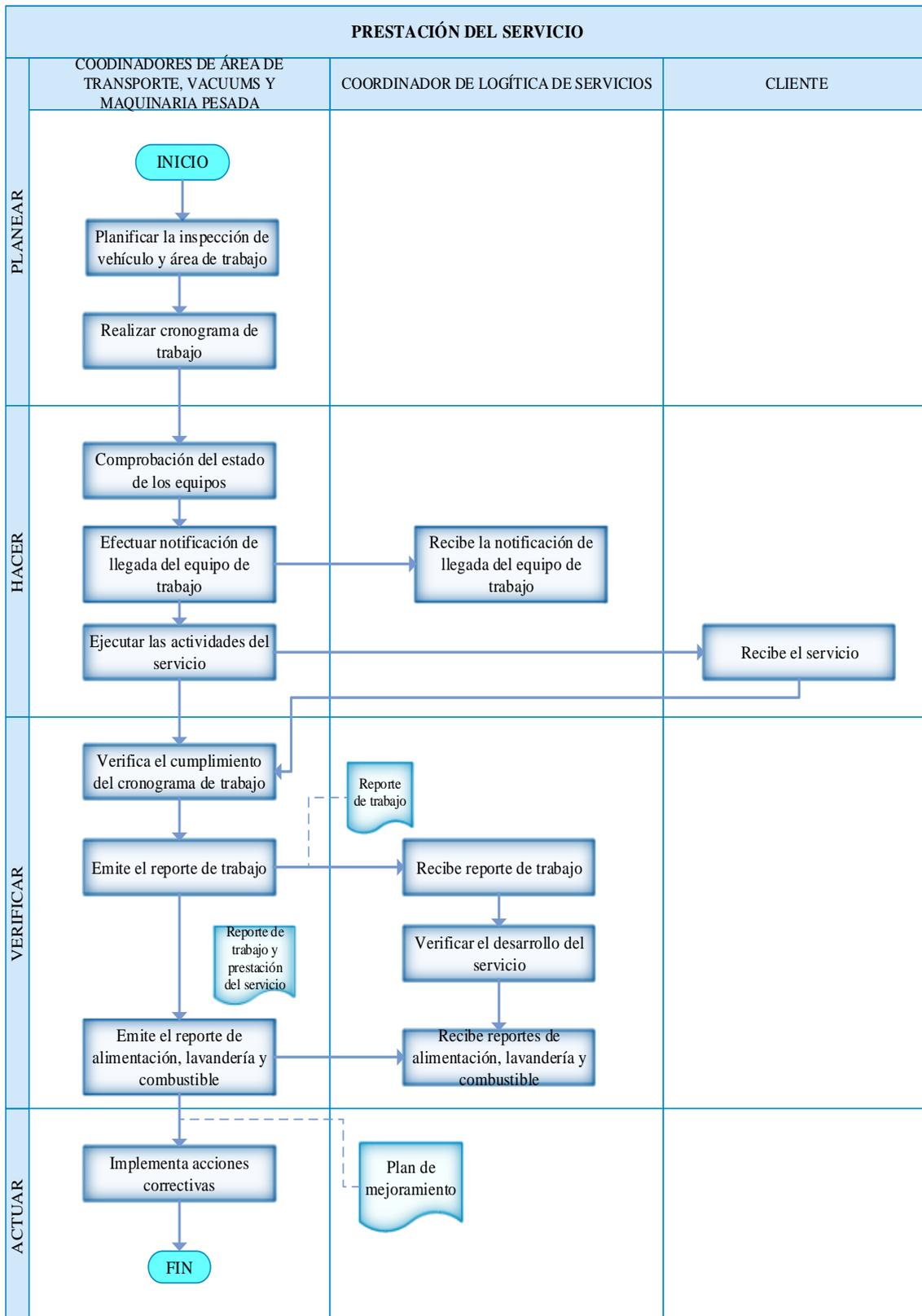
Gráfico 27: Diagrama de flujo del proceso Logística de servicios

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 26: Caracterización del proceso Prestación del servicio

PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-PS-PRO-005	1	Enero 2018	1 de 1		
<b>OBJETIVO</b>	Ejecutar las actividades de la prestación del servicio cumpliendo los requerimientos logrando la satisfacción del cliente.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la notificación de llegada hasta la verificación de la ejecución del servicio.				
<b>MACROPROCESO</b>	Operativo	<b>RESPONSABLE</b>	Áreas de Transporte de Carga Pesada, Transporte y Succión de Fluidos, y Maquinaria Pesada		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Clientes</li> <li>•Proceso de Atención al Cliente</li> <li>•Proceso Logística de Servicios</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Necesidades y expectativas del cliente.</li> <li>•Solicitud del servicio.</li> <li>•Aprobación del servicio.</li> <li>•Vehículos movilizados.</li> <li>•Revisión y seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar estrategias de inspección de vehículo y área de trabajo.</li> <li>•Planificar cronograma de trabajo para el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar la inspección del área de trabajo.</li> <li>•Comprobar estado de vehículo.</li> <li>•Efectuar la notificación de llegada.</li> <li>•Ejecutar las actividades del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Notificación de llegada.</li> <li>•Reporte de días y horas trabajadas.</li> <li>•Servicio ejecutado.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Gestión de Calidad</li> <li>•Proceso Cierre del Servicio</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar el cumplimiento o del cronograma de trabajo establecido.</li> <li>•Verificar el desarrollo del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
RECURSOS	INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> </ul>	
CONTROL DE CAMBIOS					
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			



**Gráfico 28: Diagrama de flujo del proceso Logística de servicios**

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 27: Caracterización del proceso Cierre del servicio

PROCESO CIERRE DEL SERVICIO					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-CS-PRO-006	1	Enero 2018	1 de 1		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar reportes del servicio prestado evaluando la satisfacción del cliente.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde elaboración de Pre-Factura hasta la evaluación de la satisfacción del cliente.				
<b>MACROPROCESO</b>	Operativo	<b>RESPONSABLE</b>	Área de Logística de Servicios		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Clientes</li> <li>•Proceso de Atención al Cliente</li> <li>•Proceso Prestación del Servicio</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Necesidades y expectativas del cliente.</li> <li>•Reporte de trabajo.</li> <li>•Solicitud del servicio.</li> <li>•Aprobación del servicio.</li> <li>•Revisión y seguimiento.</li> <li>•Servicio ejecutado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar estrategias para la evaluación de la satisfacción del cliente.</li> <li>•Planificar la revisión de los reportes de trabajo, alimentación, lavandería y combustible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pre-Factura.</li> <li>•Reporte de alimentación, lavandería, combustible y equipos.</li> <li>•Servicio prestado.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Gestión de Calidad</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> <li>•Proceso de Gestión de Financiera</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> <li>•Clientes Satisfechos</li> </ul>	
		<b>P</b>			<b>H</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Evaluar la satisfacción del cliente.</li> <li>•Verificación de la Pre-Factura.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Financieros</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> </ul>	
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>No. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			

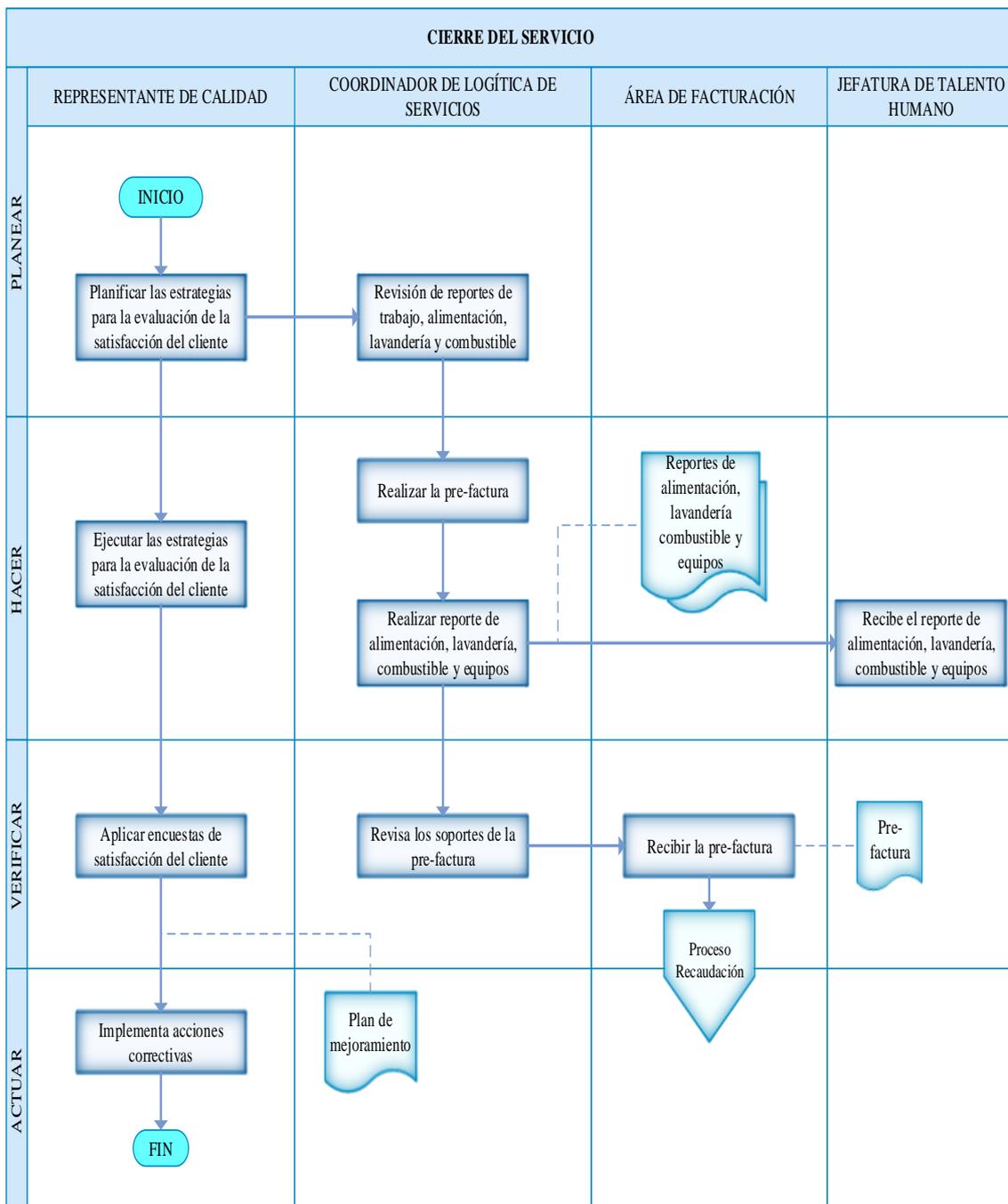


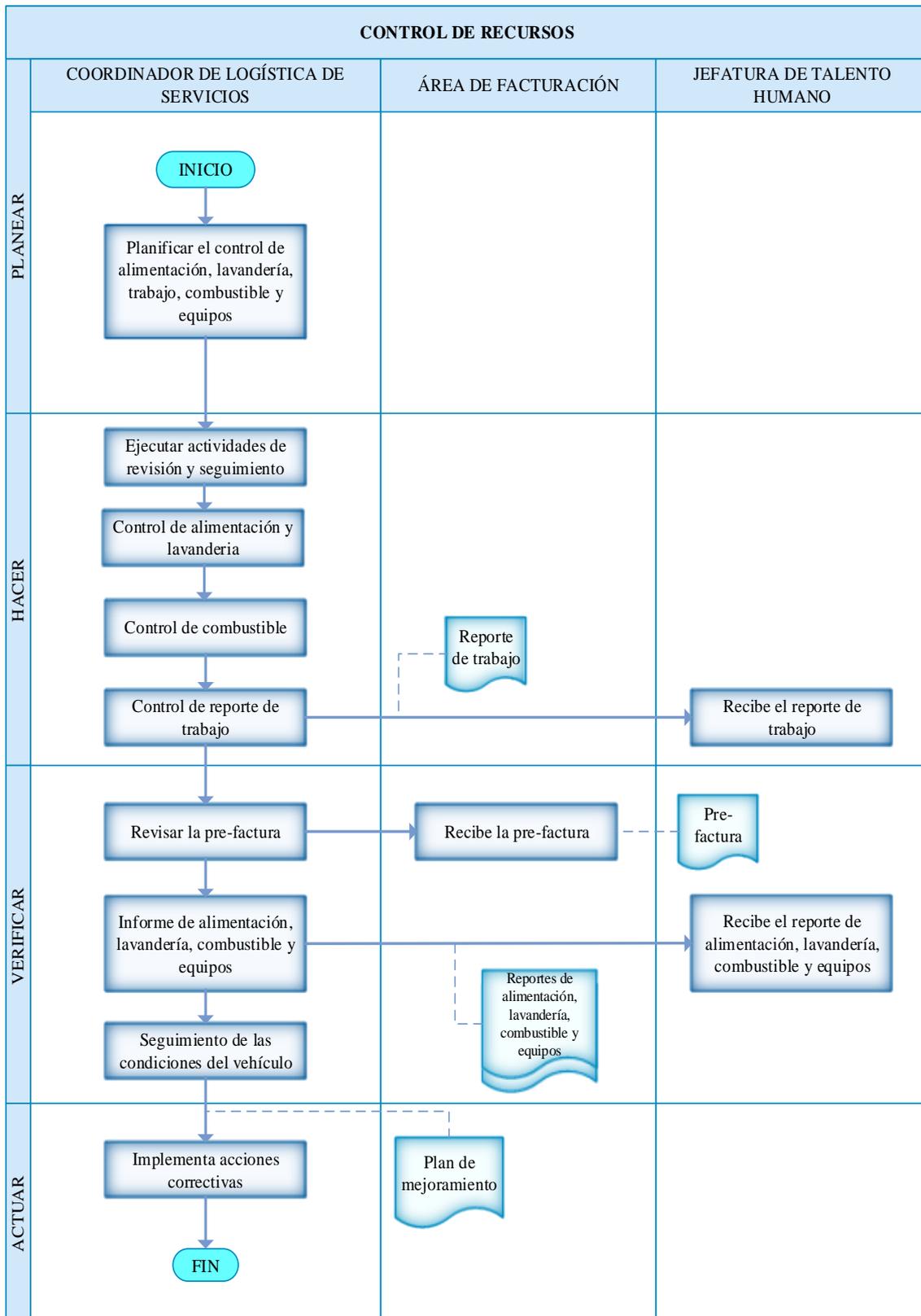
Gráfico 29: Diagrama de flujo del proceso Cierre del servicio

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 28: Caracterización del proceso Control de recursos

PROCESO CONTROL DE RECURSOS					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-CR-PRO-007	1	Enero 2018	1 de 1		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar el control de los recursos requeridos para la prestación del servicio.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde control de combustible hasta el seguimiento de las condiciones del vehículo.				
<b>MACROPROCESO</b>	Operativo	<b>RESPONSABLE</b>	Área de Logística de Servicios		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Atención al Cliente</li> <li>•Proceso Logística de Servicios</li> <li>•Proceso Prestación del Servicio</li> <li>•Proceso Cierre de Servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Reporte de alimentación, lavandería, combustible y equipos.</li> <li>•Pre-Factura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar el control de alimentación, lavandería, trabajo, combustible y equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Realizar el control de alimentación, lavandería y reporte de trabajo.</li> <li>•Control de combustible y equipos.</li> <li>•Ejecutar actividades de revisión y seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisión y seguimiento.</li> <li>•Informe de alimentación, lavandería y reporte de trabajo.</li> <li>•Informe de control de combustible y equipos.</li> <li>•Solicitud de mantenimiento automotriz.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Gestión de Calidad</li> <li>•Proceso Atención al Cliente</li> <li>•Proceso Logística de Servicios</li> <li>•Proceso Prestación del Servicio</li> <li>•Proceso Cierre de Servicio</li> <li>•Proceso Gestión de Talento Humano</li> <li>•Proceso de Gestión Financiera</li> <li>•Proceso de Mantenimiento</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar la pre-factura, informe de alimentación, lavandería, combustible y equipos.</li> <li>•Seguimiento a las condiciones del vehículo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> </ul>	
CONTROL DE CAMBIOS					
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			



**Gráfico 30: Diagrama de flujo del proceso Control de recursos**

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 29: Caracterización del proceso Gestión del Talento Humano

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA			
ORT-GTH-PRO-008	1	Enero 2018	1 de 2			
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar personal competente para contribuir al cumplimiento de la misión, visión, objetivos, y satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de Orientoil S.A.					
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de la necesidad de personal y finaliza en la evaluación del desempeño del mismo.					
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo		<b>RESPONSABLE</b>	Departamento de Talento Humano		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa.</li> <li>•Proceso Atención al Cliente.</li> <li>•Proceso Logística de Servicios.</li> <li>•Proceso Control de Recursos.</li> <li>•Aspirante o Candidato a ocupar la vacante.</li> <li>•Contrato de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Requerimiento de personal</li> <li>•Hojas de vida.</li> <li>•Entrevista.</li> <li>•Resultados de exámenes ocupacionales.</li> <li>•Requerimientos de capacitación y entrenamiento.</li> <li>•Requerimiento de inducción.</li> <li>•Informe de alimentación, lavandería y reporte de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar estrategias de reclutamiento y selección del personal.</li> <li>•Planificar el rediseño del manual de funciones.</li> <li>•Planear capacitación del personal.</li> <li>•Programar las actividades de inducción y entrenamiento .</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Rediseñar el manual de funciones.</li> <li>•Reclutar, seleccionar y contratar personal.</li> <li>•Realizar inducción, entrenamiento y exámenes pre-ocupacionales.</li> <li>•Afiliación al IESS y dotación de uniformes al personal.</li> <li>•Ejecutar el plan de capacitación.</li> <li>•Pases temporales, ficha y exámenes de salida al campo.</li> <li>•Elaboración de rol de pagos.</li> <li>•Aprobación de vacaciones y permiso del personal.</li> <li>•Liquidación de personal y acta de finiquito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Personal competente, capacitado, entrenado y afiliado.</li> <li>•Informe de trabajo, contrato, préstamos y viáticos del personal aprobados.</li> <li>•Rol de pagos.</li> <li>•Manual de funciones.</li> <li>•Plan de capacitación.</li> <li>•Uniformes.</li> <li>•Licitaciones.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>•Entidades de control.</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>			
		<b>V</b>	<b>A</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar el cumplimiento del plan de capacitación.</li> <li>•Verificar reportes de los días de trabajo, contrato, alimentación, adelantos y viáticos del personal para facturación y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>			

		pago de nomina •Evalúa el desempeño del personal.			
RECURSOS	INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS	
•R. Humanos •R. Materiales •R. Financieros •R. Tecnológicos	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	•ISO 9001:2015 •LOTTTSV •SAITE	
CONTROL DE CAMBIOS					
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			

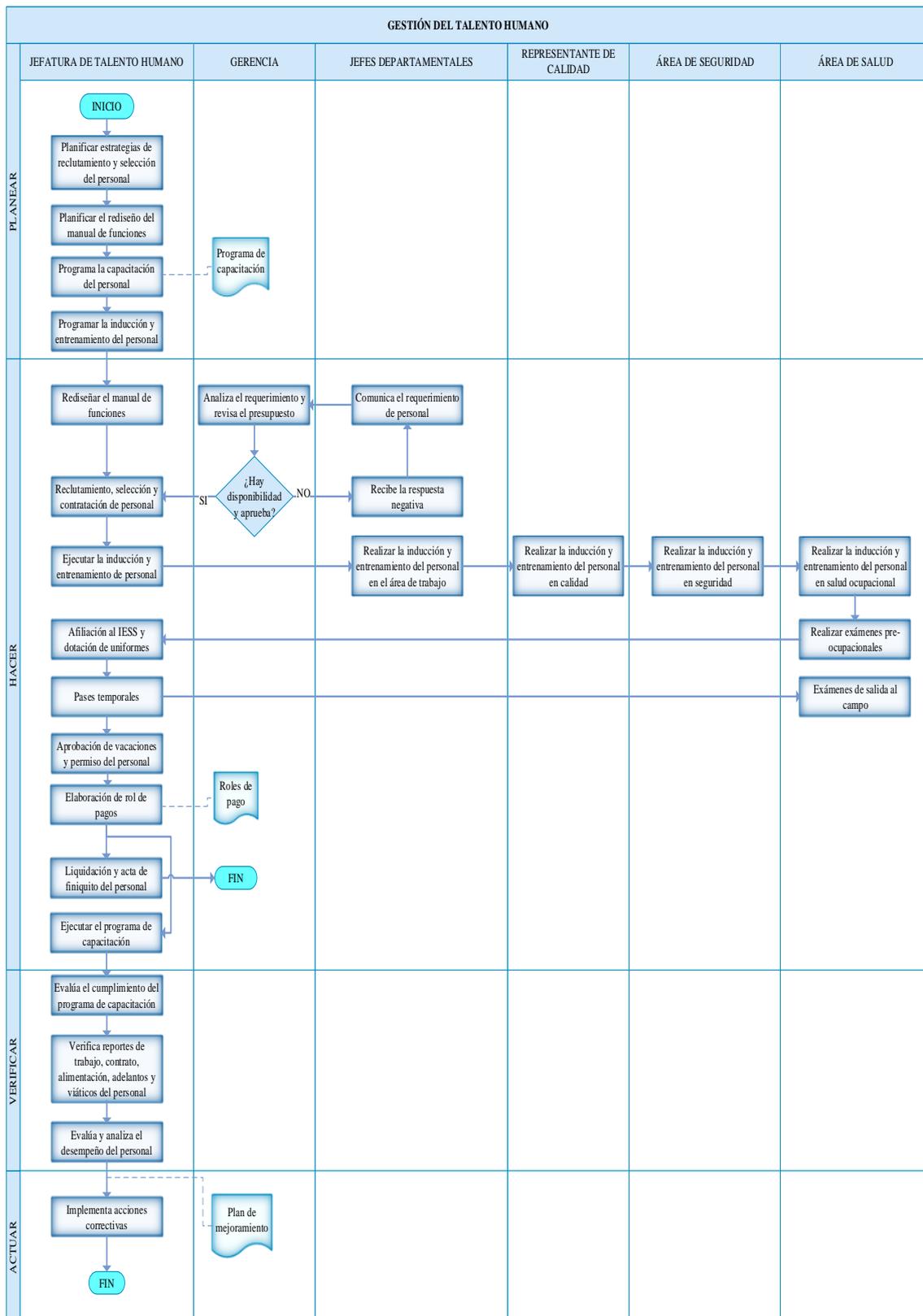


Gráfico 31: Diagrama de flujo del proceso Gestión del Talento Humano

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 30: Caracterización del proceso Gestión Financiera

PROCESO GESTIÓN FINANCIERA					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-GF-PRO-009	1	Enero 2018	1 de 2		
<b>OBJETIVO</b>	Administrar eficazmente los recursos financieros, manteniendo información contable confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones respecto a viabilidad económica de Orientoil S.A.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde el registro de información contable hasta la presentación de estados financieros.				
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo		<b>RESPONSABLE</b>	Departamento Financiero	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso de Control de Recursos</li> <li>•Proceso Cierre de Servicio</li> <li>•Proceso Gestión Legal</li> <li>•Proceso Gestión del Talento Humano</li> <li>•Proceso Adquisiciones</li> <li>•Proceso Gestión Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Pre-Factura.</li> <li>•Informe de control de combustible y equipos.</li> <li>•Informe de trabajo, contrato, préstamos y viáticos del personal aprobados.</li> <li>•Rol de pagos.</li> <li>•Orden de compra.</li> <li>•Orden de pago.</li> <li>•Información contable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Programar actividades de facturación.</li> <li>•Planificar la recaudación de los servicios.</li> <li>•Planificar las cuentas por cobrar.</li> <li>•Planear pagos a efectuar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Revisar los soportes de la Pre-Factura.</li> <li>•Emitir la factura y del RIDE (Facturación electrónica) del servicio prestado.</li> <li>•Recaudar el valor a través de cheques, transferencias o efectivo.</li> <li>•Recibir e ingresar al sistema el comprobante de retención.</li> <li>•Realizar notas de crédito y control de facturación.</li> <li>•Llevar la contabilidad y mantener al día la tributación.</li> <li>•Pago de roles, proveedores y emitir retenciones.</li> <li>•Realizar estados financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Facturas y RIDE emitida al cliente.</li> <li>•Comprobantes de retención.</li> <li>•Notas de crédito y débito.</li> <li>•Pagos realizados.</li> <li>•Cuentas por cobrar.</li> <li>•Cuentas por pagar.</li> <li>•Informes y estados financieros.</li> <li>•Declaración de impuestos.</li> <li>•Orden de compra y de pago aprobadas.</li> <li>•Necesidad de trámites legales con proveedores.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Gestión Talento Humano</li> <li>•Proceso de Adquisiciones</li> <li>•Proceso Gestión Legal</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> <li>•Proveedores</li> <li>•Entidades de control</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar las cuentas por cobrar, cuentas por pagar y roles de pago.</li> <li>•Comprobar los soportes de la factura para evitar que se devuelva.</li> <li>•Verificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		

		de los estados financieros.		
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Financieros</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> <li>•LORTI</li> </ul>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>No. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

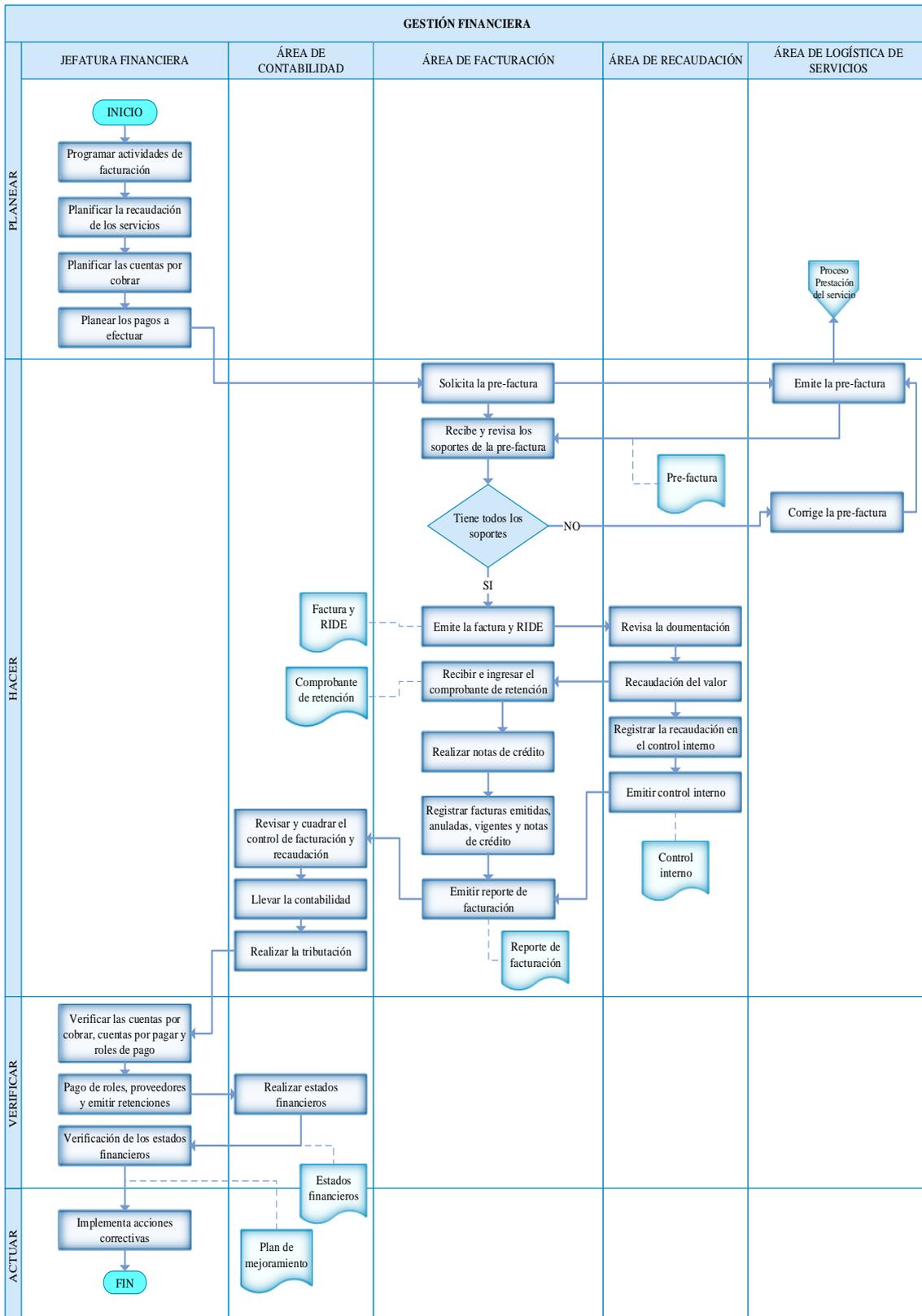


Gráfico 32: Diagrama de flujo del proceso Gestión Financiera

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 31: Caracterización del proceso Mantenimiento

PROCESO MANTENIMIENTO				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA	
ORT-MAN-PRO-010	1	Enero 2018	1 de 2	
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar el óptimo funcionamiento de la flota vehicular realizando un correcto mantenimiento para cumplir los requerimientos de la prestación del servicio.			
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de la necesidad de mantenimiento hasta la verificación del mantenimiento realizado.			
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo		<b>RESPONSABLE</b>	Área de Mantenimiento Automotriz
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Control de Recursos</li> <li>•ARCH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Solicitud mantenimiento automotriz.</li> <li>•Informe de control de combustible y equipos.</li> <li>•Requisitos ARCH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar el mantenimiento o preventivo de la flota vehicular.</li> <li>•Planificar la certificación y matriculación de los vehículos.</li> <li>•Planificar el permiso ARCH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Programa de mantenimiento preventivo.</li> <li>•Mantenimiento correctivo.</li> <li>•Vehículos garantizados para el servicio.</li> <li>•Vehículos certificados y matriculados.</li> <li>•Solicitud de requisición.</li> <li>•Permisos aprobados por la ARCH.</li> <li>•Control de combustible.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Logística de Servicios</li> <li>•Proceso Gestión Financiera</li> <li>•Proceso Adquisiciones</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> <li>•ARCH</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>	
		<b>V</b>	<b>A</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar el mantenimiento realizado.</li> <li>•Verificar el control de combustible.</li> <li>•Verificar la certificación y matriculación vehicular.</li> <li>•Verificar el cumplimiento de requisitos de la ARCH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>	

RECURSOS	INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Financieros</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> <li>•ARCH</li> </ul>
CONTROL DE CAMBIOS				
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

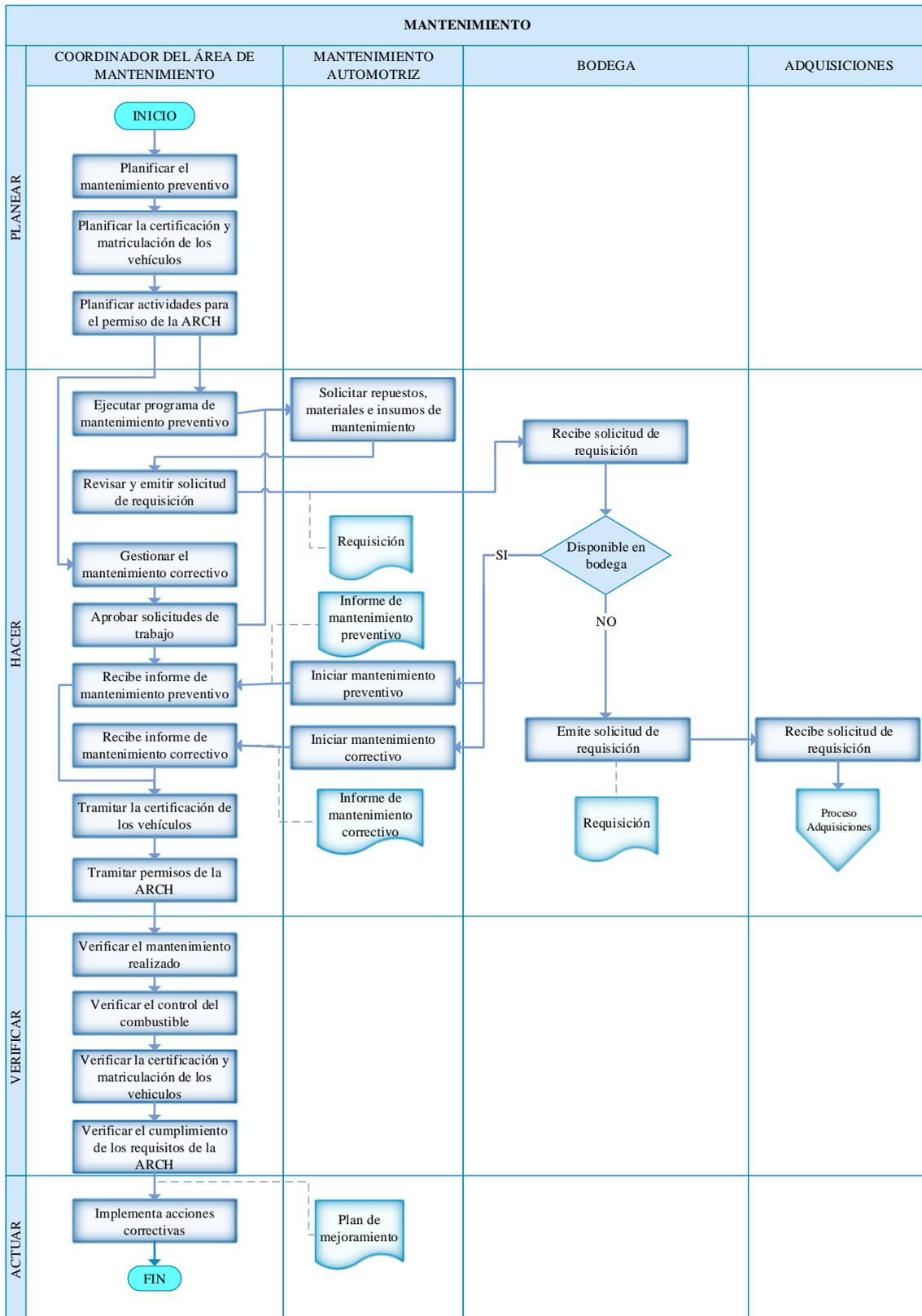


Gráfico 33: Diagrama de flujo del proceso Mantenimiento

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 32: Caracterización del proceso Adquisiciones

PROCESO ADQUISICIONES					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-AD-PRO-011	1	Enero 2018	1 de 2		
<b>OBJETIVO</b>	Abastecer materiales, repuestos e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de Orientoil S.A. mediante la gestión adecuada de proveedores.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de la necesidad de requisición hasta la entrega de lo solicitado.				
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo	<b>RESPONSABLE</b>	Departamento de Materiales y Adquisiciones		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Mantenimiento Automotriz</li> <li>•Proceso de Gestión Financiera</li> <li>•Proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Solicitud de requisición.</li> <li>•Orden de compra y de pago aprobadas.</li> <li>•Contacto con el proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar la adquisición de materiales, repuestos e insumos.</li> <li>•Planificar el almacenamiento y despacho de los productos.</li> <li>•Establecer criterios de evaluación y selección de proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Receptar y analizar la solicitud de requisición.</li> <li>•Evaluación y selección de proveedores.</li> <li>•Realizar las cotizaciones con los proveedores.</li> <li>•Presentar la orden de compra y formalizar su aprobación.</li> <li>•Emitir la orden de compra al proveedor.</li> <li>•Recibe y revisa los productos según los requisitos establecidos.</li> <li>•Generar orden de pago</li> <li>•Ingresar la adquisición al software SYSMAN, almacenar y codificar según corresponda.</li> <li>•Entregar lo solicitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Solicitud de requisición aprobada.</li> <li>•Cotizaciones.</li> <li>•Orden de compra.</li> <li>•Orden de pago.</li> <li>•Inventario actualizado.</li> <li>•Materiales, repuestos e insumos entregados.</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Mantenimiento Automotriz</li> <li>•Proceso Gestión Financiera</li> <li>•Proceso Mejora Continua</li> <li>•Proveedores</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar periódicamente el inventario de bodega.</li> <li>•Verificar las requisiciones, orden de compra y pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		

RECURSOS	INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Financieros</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> </ul>
CONTROL DE CAMBIOS				
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

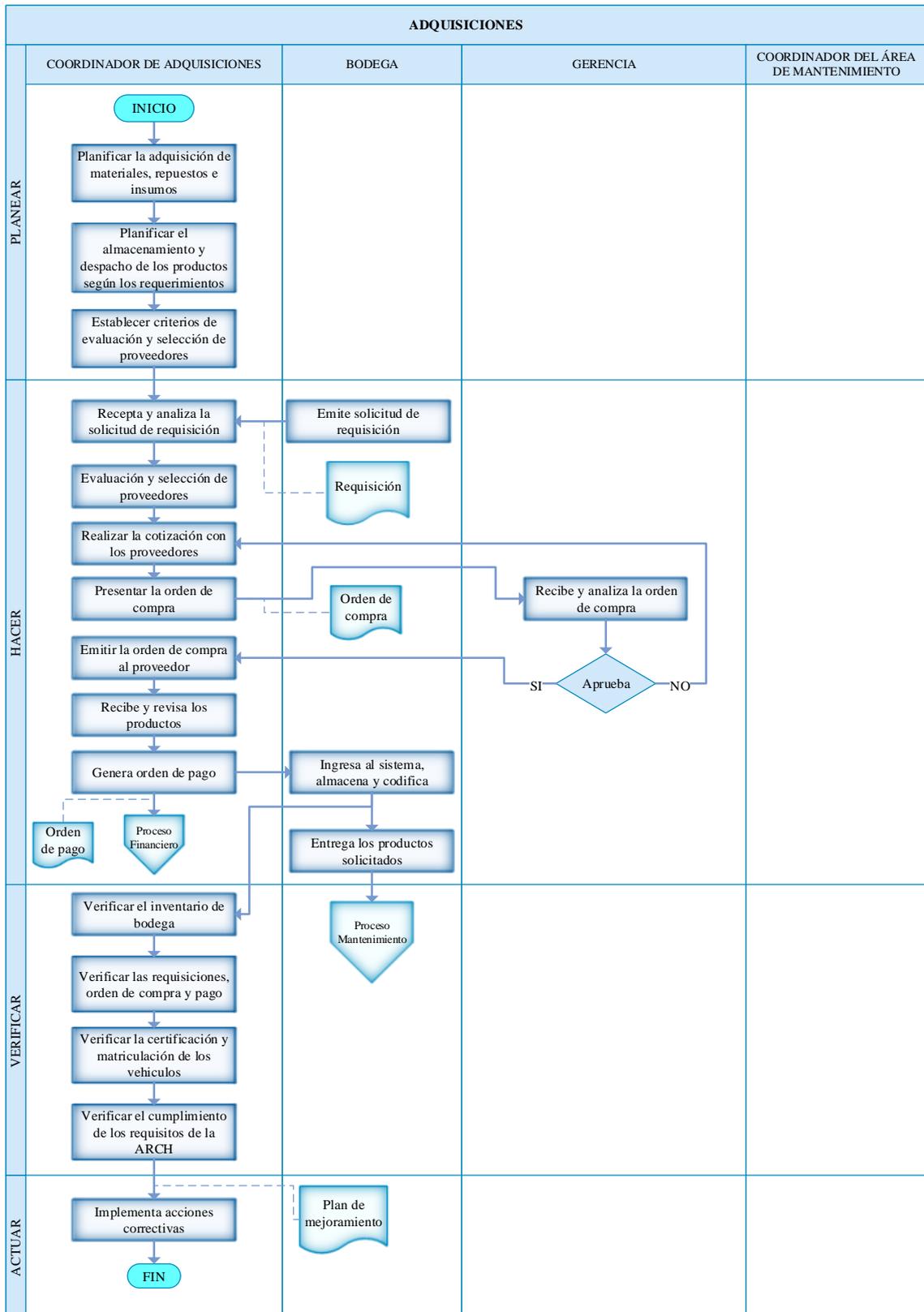


Gráfico 34: Diagrama de flujo del proceso Adquisiciones

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 33: Caracterización del proceso Gestión de Seguridad Industrial

PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-GSI-PRO-012	1	Enero 2018	1 de 2		
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la seguridad del personal mediante la prevención de riesgos laborales mejorando las condiciones de trabajo que permitan el desarrollo eficaz de las actividades de Orientoil S.A.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de riesgos laborales hasta la implementación y seguimiento de programas de prevención de riesgos laborales.				
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo	<b>RESPONSABLE</b>	Área de Seguridad Industrial		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proceso Gestión Administrativa</li> <li>•Proceso Prestación del Servicio</li> <li>•Proceso Cierre del Servicio</li> <li>•Proceso Mantenimiento Automotriz</li> <li>•Personal de Orientoil S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Plan estratégico.</li> <li>•Plan anual de trabajo.</li> <li>•Accidentes e incidentes de trabajo.</li> <li>•Factores de riesgos laborales.</li> <li>•Kilometraje de vehículos.</li> <li>•Informe de monitoreo satelital.</li> <li>•Necesidades de capacitación, inducción y entrenamiento respecto a seguridad industrial.</li> <li>•Necesidades de equipos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificar el programa de prevención de riesgos laborales.</li> <li>•Programar la investigación de accidentes e incidentes laborales.</li> <li>•Planificar la difusión de procedimientos de seguridad y plan de emergencia.</li> <li>•Planificar las jornadas de capacitación y entrenamiento del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ejecutar el programa de prevención de riesgos.</li> <li>•Identificar riesgos laborales.</li> <li>•Realizar la investigación de accidentes e incidentes laborales.</li> <li>•Difundir programas de seguridad y plan de emergencia.</li> <li>•Realizar capacitación y entrenamiento del personal.</li> <li>•Dotar de equipos de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Programa de prevención de riesgos laborales.</li> <li>•Matriz de riesgos laborales.</li> <li>•Informe de investigación de accidentes e incidentes laborales.</li> <li>•Programas de seguridad.</li> <li>•Capacitación, inducción y entrenamiento del personal.</li> <li>•Equipos de trabajo entregados.</li> <li>•Informe de control de monitoreo satelital de vehículos.</li> <li>•Informe de desempeño KPI.</li> <li>•Reporte de inspección de seguridad.</li> <li>•Plan de emergencia</li> <li>•Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>•Partes interesadas</li> <li>•Entidades de control</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificar el informe de monitoreo satelital y el de inspección de seguridad.</li> <li>•Verificar el desempeño laboral a través de indicadores KPI.</li> <li>•Verificar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos		Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> <li>•Resolución C.D.513</li> </ul>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>No. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

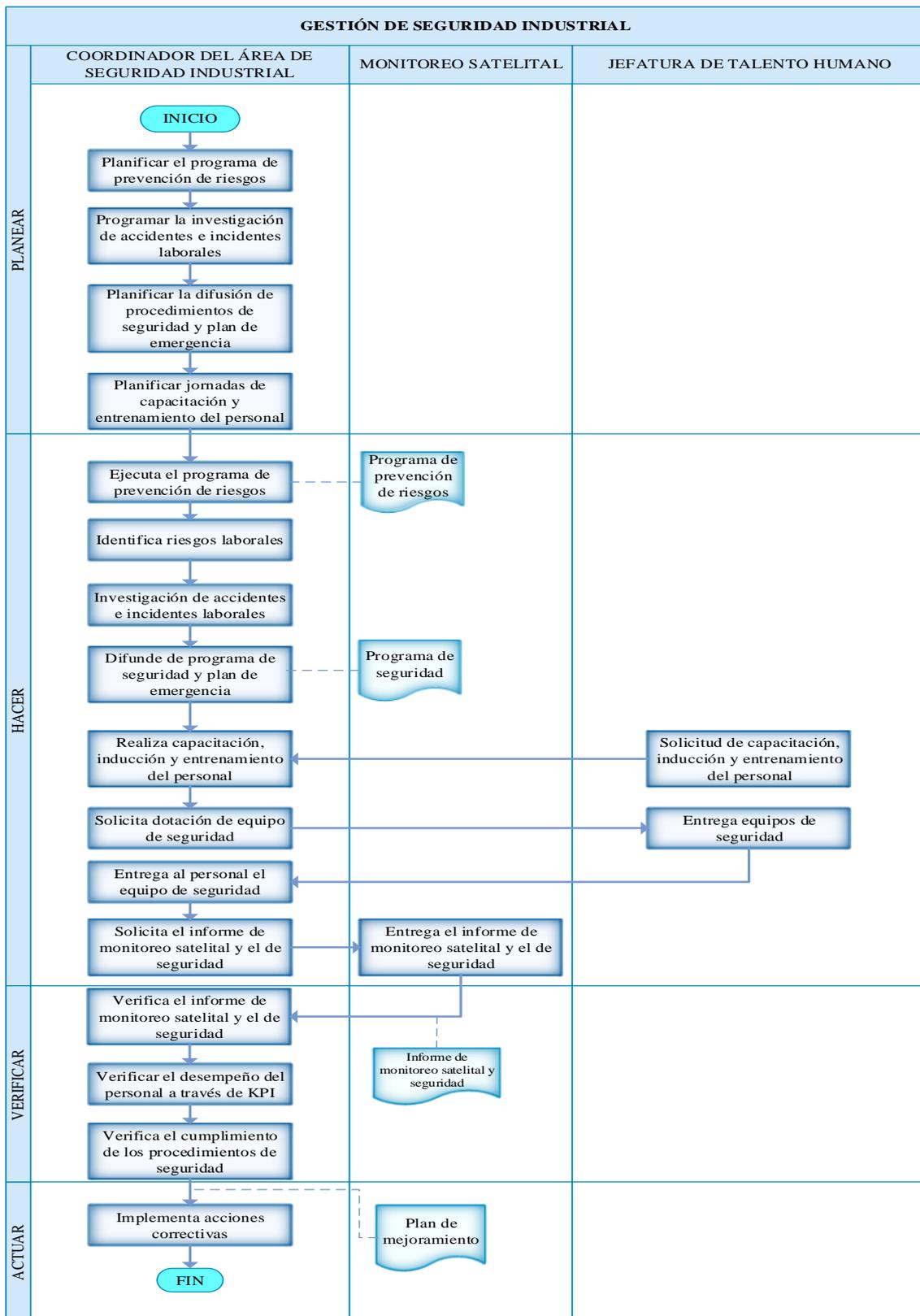


Gráfico 35: Diagrama de flujo del proceso GSI

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 34: Caracterización del proceso Gestión de Salud Ocupacional

PROCESO GESTIÓN DE SALUD OCUPACIONAL					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-GSO-PRO-013	1	Enero 2018	1 de 2		
<b>OBJETIVO</b>	Preservar la salud y bienestar físico, mental y social del personal de Orientoil S.A. promoviendo programas de prevención y control de enfermedades laborales.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de la necesidad de los exámenes pre-ocupacional hasta la implementación y seguimiento del programa de salud ocupacional.				
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo		<b>RESPONSABLE</b>	Área de Salud	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Personal de Orientoil S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico.</li> <li>• Plan anual de trabajo.</li> <li>• Programa de prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Matriz de riesgos laborales.</li> <li>• Informe de investigación de accidentes e incidentes laborales.</li> <li>• Personal con requerimiento de atención.</li> <li>• Necesidades de capacitación, inducción campañas y programas respecto salud ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar el programa de salud ocupacional.</li> <li>• Planificar evaluaciones médicas ocupacionales.</li> <li>• Planificar capacitaciones de enfermedades ocupacionales y MEDEVAC.</li> <li>• Programar campañas de prevención de enfermedades.</li> <li>• Planificar programas de cuidados de la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar el programa de salud ocupacional.</li> <li>• Realizar exámenes pre-ocupacionales.</li> <li>• Elaborar historial clínico del personal.</li> <li>• Evaluación médica a los pacientes (trabajadores).</li> <li>• Realizar exámenes ocupacionales.</li> <li>• Ejecutar capacitación de enfermedades y MEDEVAC.</li> <li>• Realizar campañas de prevención y cuidados de la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de salud ocupacional.</li> <li>• Exámenes pre-ocupacionales.</li> <li>• Exámenes ocupacionales.</li> <li>• Historial clínico del paciente.</li> <li>• Personal capacitado en enfermedades y MEDEVAC.</li> <li>• Campañas y programas realizados de prevención y cuidado de la salud.</li> <li>• Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Personal de Orientoil S.A.</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la implementación del programa de salud ocupacional.</li> <li>• Controlar el historial clínico del personal</li> <li>• Verificar el cumplimiento de capacitación, campañas, y programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• R. Humanos</li> <li>• R. Materiales</li> <li>• R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos		Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015</li> <li>• LOTTTSV</li> </ul>
CONTROL DE CAMBIOS					
<b>No. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	Enero 2018	Elaboración del documento			

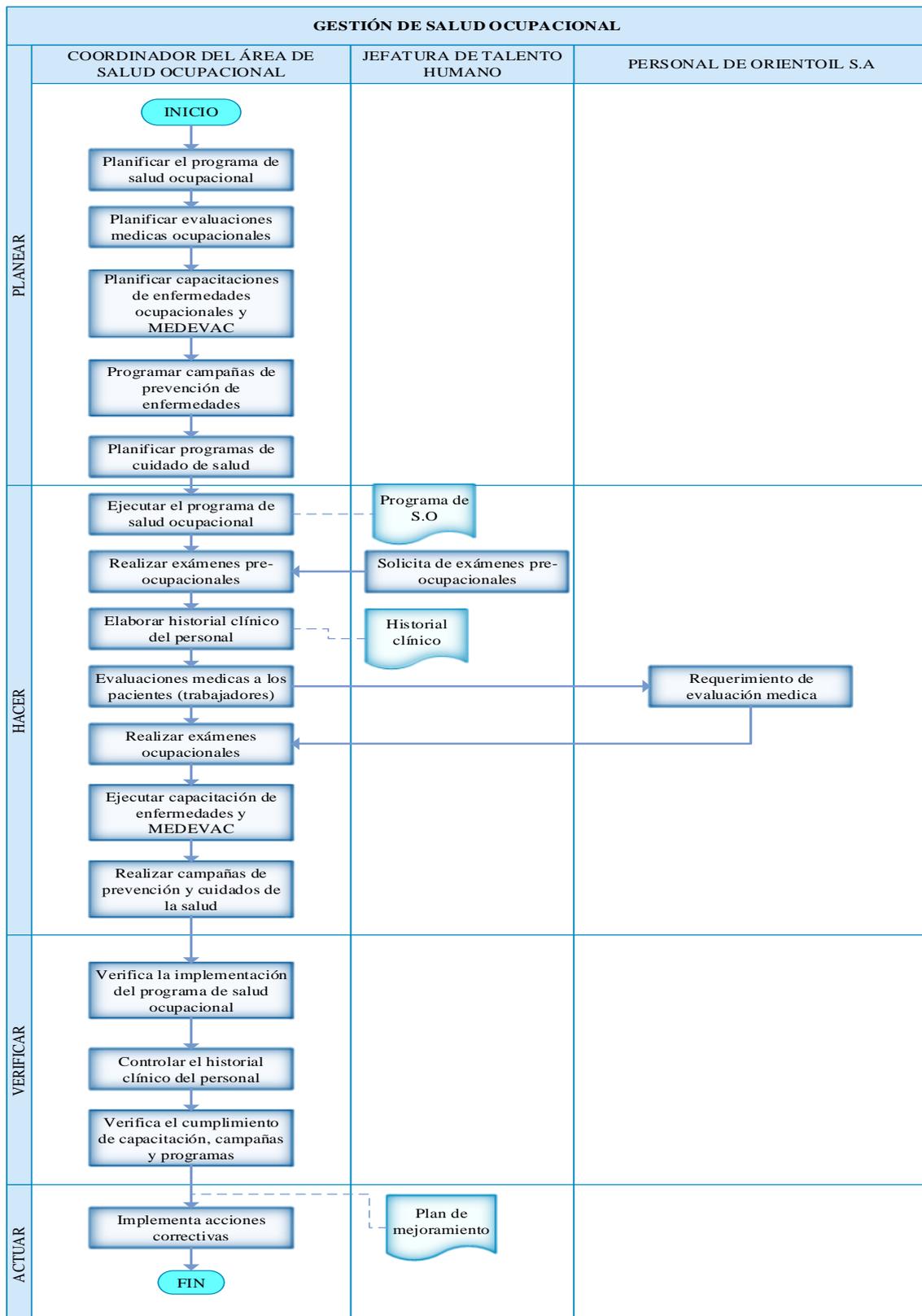


Gráfico 36: Diagrama de flujo del proceso GSO

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 35: Caracterización del proceso Gestión Medioambiental

PROCESO GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL					
CÓDIGO		VERSIÓN		FECHA	PÁGINA
ORT-GMA-PRO-014		1		Enero 2018	1 de 2
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar la conservación del medio ambiente mediante la implementación de planes, programas, normas y acciones para prevenir y controlar el impacto ambiental generados por el desarrollo de las actividades de Orientoil S.A.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de impactos hasta la implementación y verificación del cumplimiento de acciones de prevención.				
<b>MACROPROCESO</b>		Apoyo		<b>RESPONSABLE</b>	Área de Ambiente
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A.</li> <li>• Personal de Entidades de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico.</li> <li>• Plan anual de trabajo.</li> <li>• Informe de control de combustible y equipos.</li> <li>• Licencias ambientales</li> <li>• Impactos ambientales</li> <li>• Necesidades de capacitación, campañas y programas respecto a gestión ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular estrategias para minimizar el impacto ambiental.</li> <li>• Identificación de impactos ambientales.</li> <li>• Programar capacitaciones al personal acerca de la conservación ambiental.</li> <li>• Planificar programas, campañas y monitoreo ambiental.</li> <li>• Planificar actividades para las licencias ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar programas de educación ambiental.</li> <li>• Realizar campañas de concientización, reciclaje y manejo de residuos y desechos.</li> <li>• Capacitar al personal del cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible.</li> <li>• Realizar control de residuos y desechos.</li> <li>• Tramitación para la licencia ambiental y materiales peligrosos.</li> <li>• Ejecutar el monitoreo ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de educación ambiental.</li> <li>• Programa de capacitación ambiental.</li> <li>• Informe de campañas ambientales</li> <li>• Personal capacitado y comprometido a la conservación del medio ambiente</li> <li>• Matriz de impactos ambientales</li> <li>• Licencias y certificados ambientales aprobadas</li> <li>• Informe de control de residuos y desechos</li> <li>• Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A.</li> <li>• Entidades de control</li> </ul>
		<b>P</b>	<b>H</b>		
		<b>V</b>	<b>A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento del plan de capacitación, programas y campañas ambientales</li> <li>• Verificar la tramitación de licencias y certificados ambientales</li> <li>• Verificar la reducción del impacto ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		

RECURSOS	INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTOS	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>•R. Humanos</li> <li>•R. Materiales</li> <li>•R. Financieros</li> <li>•R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ISO 9001:2015</li> <li>•LOTTTSV</li> <li>•MAE</li> </ul>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

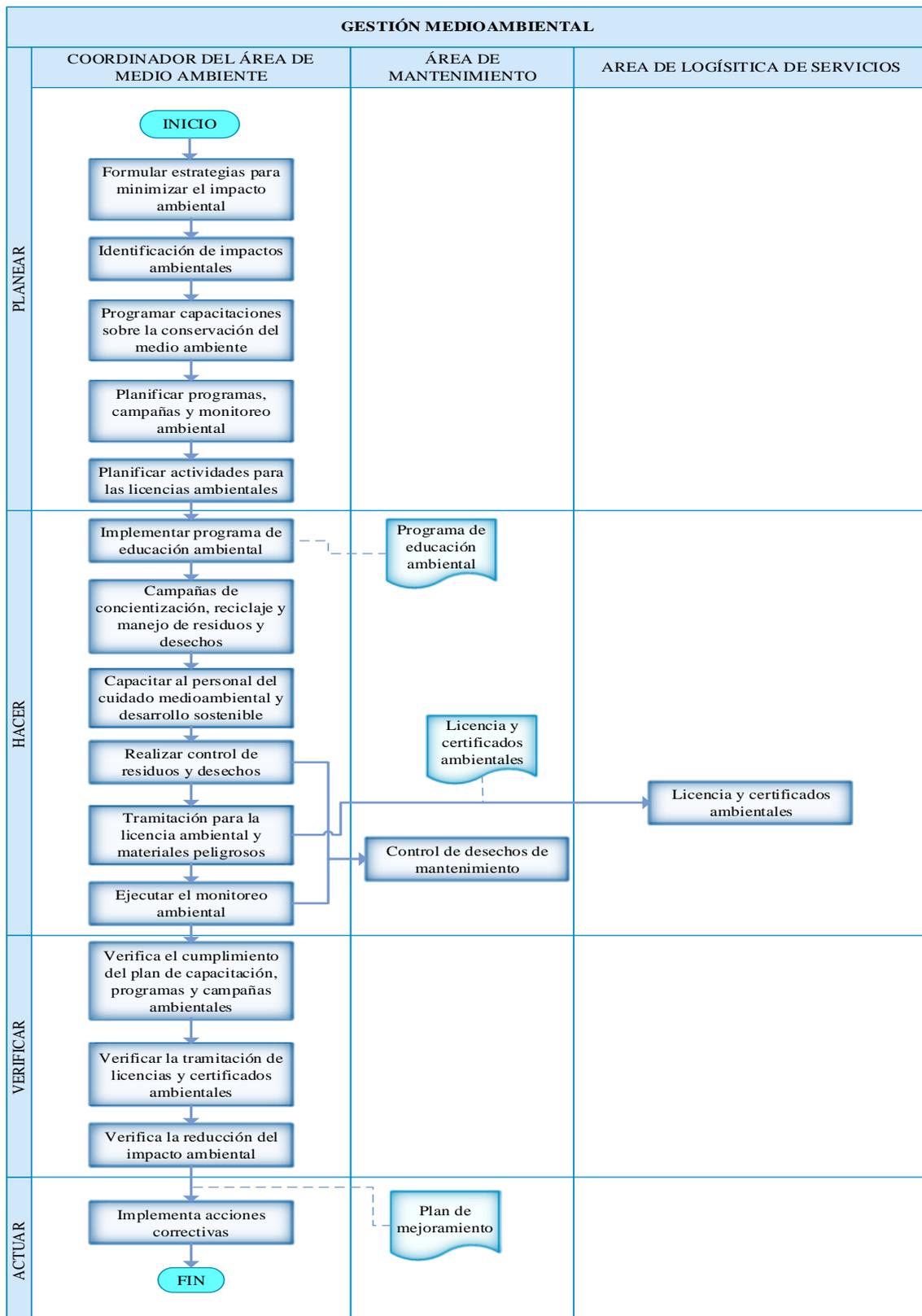


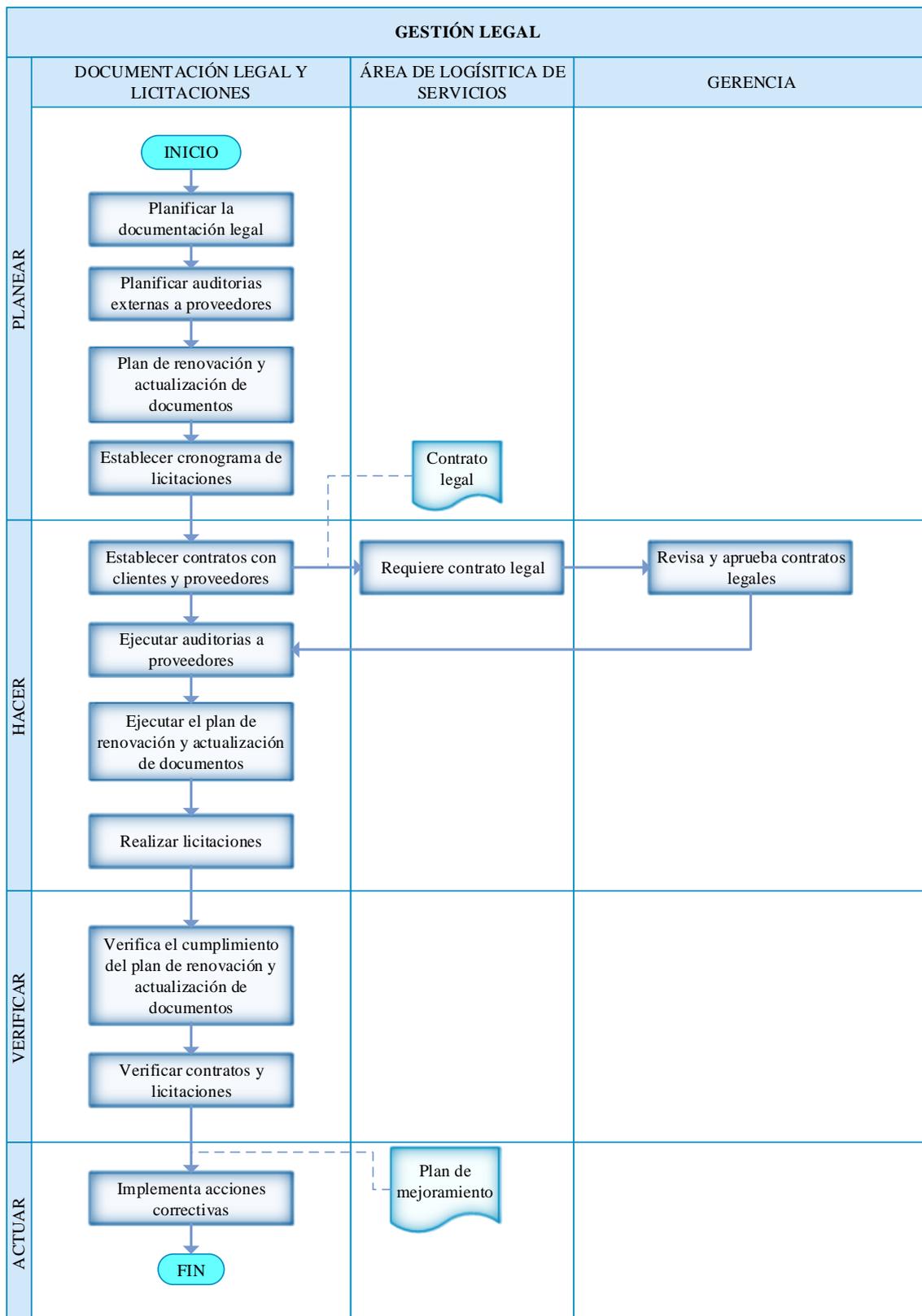
Gráfico 37: Diagrama de flujo del proceso Gestión Medioambiental

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 36: Caracterización del proceso Gestión Legal

PROCESO GESTIÓN LEGAL					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PÁGINA		
ORT-GL-PRO-015	1	Enero 2018	1 de 1		
<b>OBJETIVO</b>	Realizar la tramitación legal necesaria en la prestación de servicio para garantizar el funcionamiento eficiente de Orientoil S.A.				
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de la necesidad de contratación hasta el seguimiento de contratos.				
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo	<b>RESPONSABLE</b>	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones		
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A.</li> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Asesoría legal</li> <li>• Entidades de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Necesidad de trámites legales con los clientes</li> <li>• Necesidad de contratación de particulares</li> <li>• Necesidad de trámites legales con proveedores</li> <li>• Licitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la documentación legal.</li> <li>• Planificar auditorías externas a proveedores.</li> <li>• Plan de renovación y actualización de documentos.</li> <li>• Establecer cronograma de licitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer contratos con clientes y proveedores.</li> <li>• Ejecutar auditorías a proveedores.</li> <li>• Ejecutar el plan de renovación y actualización de documentos.</li> <li>• Realizar licitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de renovación y actualización de documentos</li> <li>• Contratos legalizados</li> <li>• Licitaciones verificadas</li> <li>• Auditorías externas a proveedores</li> <li>• Plan de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Asesoría legal</li> <li>• Personal de Orientoil S.A.</li> <li>• Entidades de control</li> </ul>
		<b>P V</b>	<b>H A</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el cumplimiento del plan de renovación y actualización de documentos.</li> <li>• Verificar contratos y licitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e implementar acciones correctivas.</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• R. Humanos</li> <li>• R. Materiales</li> <li>• R. Financieros</li> <li>• R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015</li> <li>• LOTTTSV</li> <li>• Asesoría jurídica</li> </ul>	
CONTROL DE CAMBIOS					
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
1	Enero 2018	Elaboración del documento			



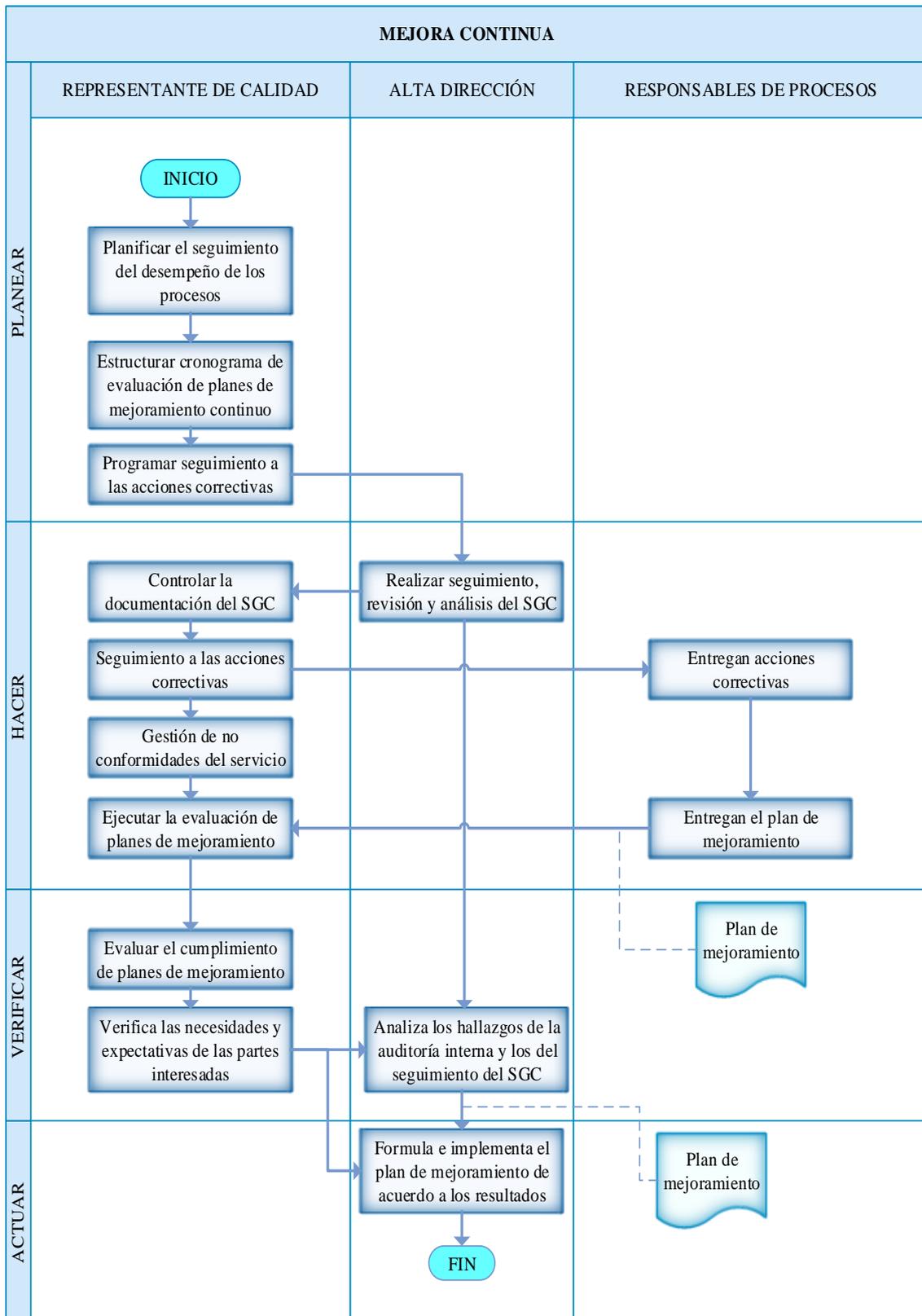
**Gráfico 38: Diagrama de flujo del proceso Gestión Legal**

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Tabla 37: Caracterización del proceso Mejora continua

PROCESO MEJORA CONTINUA						
CÓDIGO		VERSIÓN		FECHA		PÁGINA
ORT-MEC-PRO-016		1		Enero 2018		1 de 2
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. mediante el seguimiento, medición, análisis y control de los procesos para alcanzar la satisfacción de las partes interesadas.					
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde el seguimiento y revisión del SGC hasta la formulación de acciones correctivas.					
<b>MACROPROCESO</b>	Apoyo		<b>RESPONSABLE</b>		Representante de Calidad	
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Norma ISO 9001:2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Plan anual de trabajo</li> <li>• Plan de mejoramiento continuo</li> <li>• Revisión por la Alta Dirección</li> <li>• Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</li> <li>• Hallazgos de Auditorías</li> <li>• Requisitos de la Norma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar el seguimiento del desempeño de los procesos.</li> <li>• Estructurar cronograma de evaluación de planes de mejoramiento continuo.</li> <li>• Programar seguimiento a las acciones correctivas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el seguimiento, revisión y análisis del SGC.</li> <li>• Controlar la documentación del SGC.</li> <li>• Dar seguimiento a las acciones correctivas.</li> <li>• Gestión de No conformidades del servicio.</li> <li>• Ejecutar la evaluación de planes de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de Mejora Continua</li> <li>• Procesos evaluados</li> <li>• Documentación revisada</li> <li>• Planes de mejoramiento evaluados</li> <li>• Plan de mejoramiento luego de auditorías y evaluación del SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>• Partes interesadas</li> </ul>	
		<b>P</b>	<b>H</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el cumplimiento de planes de mejoramiento</li> <li>• Verificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>• Analizar los hallazgos de las auditorías y los resultados del seguimiento del SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular e implementar el plan de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos de auditorías, revisión y seguimiento del SGC.</li> </ul>			
<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• R. Humanos</li> <li>• R. Materiales</li> <li>• R. Tecnológicos</li> </ul>	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Riesgos		Ver Lista Maestra de Información Documentada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001:2015</li> <li>• LOTTTSV</li> </ul>	
CONTROL DE CAMBIOS						
<b>Nº. VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
1	Enero 2018	Elaboración del documento				



**Gráfico 39: Diagrama de flujo del proceso Mejora continua**

Fuente: Caracterización de procesos

Elaborado por: Enma Caiza & Robinson Cuenca.

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. Compromiso de la Dirección**

#### **5.1.1. Respecto al Sistema de Gestión de Calidad**

La Alta Dirección de Orientoil S.A. está comprometida y demuestra su liderazgo para el desarrollo y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual:

- Asume la responsabilidad y obligación de la eficacia del SGC, promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos, el pensamiento basado en riesgos, la mejora continua y la importancia que tiene el Sistema de Gestión de Calidad en la compañía.
- Establece la política y objetivos de calidad de acuerdo al propósito y contexto de la compañía, y se comunica a las partes interesadas, de forma que sean entendidos y aplicados por todo el personal.
- Integra los requisitos del SGC en las actividades de la prestación del servicio.
- Suministra y asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los resultados previstos del SGC.
- Compromete, dirige y apoya al personal administrativo y operativo de la compañía para que contribuyan a la eficacia del SGC.

#### **5.1.2. Enfoque al cliente**

La Alta Dirección de Orientoil S.A. demuestra liderazgo y compromiso con el cliente para ello:

- Determina y comprende las necesidades y expectativas del cliente, a fin de cumplir con sus requisitos para lograr la satisfacción de los mismos.
- Aborda los riesgos que podrían afectar la prestación del servicio y la conformidad del cliente.
- Verifica la satisfacción del cliente por medio de encuestas del servicio prestado y atención de quejas y sugerencias, manteniendo de esta forma el enfoque al cliente.

La Alta Dirección se compromete a dar cumplimiento a los requisitos antes mencionados, para ello se formalizó un acuerdo de compromiso suscrito por el Gerente General de Orientoil S.A. **Ver Anexo G.**

## **5.2. Política de calidad**

La política de calidad debe ser acorde al propósito y contexto de la compañía, de forma que esté relacionada directamente con los objetivos de calidad y que apoye su dirección estratégica, así mismo, debe incluir el compromiso de cumplir con la satisfacción del cliente y las partes interesadas, así como el de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

De esta forma se procede a redactar la siguiente de política de calidad, propuesta para Orientoil S.A.:

“Orientoil S.A. brinda servicios de transporte por carretera a nivel nacional de carga pesada, alquiler de maquinaria pesada, transporte y succión de fluidos, que satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para ello cuenta con personal calificado, capacitado y entrenado periódicamente cuidando la seguridad y salud ocupacional, a través de una flota vehicular monitorizada y certificada sujeta a mantenimiento preventivo y correctivo, promoviendo la preservación del

medioambiente. Por lo tanto, se compromete a mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad”.

La política de calidad está disponible al personal y se mantiene como información documentada mediante el formato *Política de Calidad (ORT-GA-FOR-001)*, así como el presente manual de calidad, además, es comunicada por medio de reuniones periódicas, página web institucional y carteles ubicados en puntos visibles, de forma que los colaboradores la comprendan y la apliquen para lograr la eficacia del SGC. Así mismo, se encuentra a disposición para las demás partes interesadas pertinentes.

### **5.3. Roles, responsabilidades y autoridades**

La Alta Dirección de Orientoil S.A. asigna las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en base a la estructura organizacional de la compañía.

#### **▪ Alta Dirección**

Conformada por la Junta General de Accionistas, Presidente y Gerente General que dirigen y controlan desde el más alto nivel a la compañía. Tiene la facultad de delegar la autoridad, disponer los recursos necesarios y demostrar liderazgo y compromiso con el desarrollo y mejora continua del SGC.

#### **▪ Representante de Calidad**

El Jefe del Departamento de Calidad es asignado como el Representante de Calidad, el mismo que tendrá la responsabilidad y autoridad de revisar que el SGC sea conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de sus procesos, asegurándose que proporcionen las salidas previstas; promover que el enfoque al cliente sea aplicado por todo el personal; y asegurar que la integridad del SGC se mantenga cuando se implementen cambios en el mismo.

- **Responsables de cada proceso**

Los procesos del SGC tienen definido su respectivo responsable, los cuales monitorean la efectividad del proceso y cumplimiento de las actividades para informar al representante de calidad el desempeño y las oportunidades de mejora continua, además, promueven la participación del personal a su cargo en el proceso designado.

- **Personal de la compañía**

Está conformado por el personal administrativo y operativo de la compañía, deben estar comprometidos con la eficacia del SGC y mejora continua de los procesos, cumpliendo con la política y objetivos de calidad, tomando conciencia sobre la importancia de la gestión de calidad y desempeñando el enfoque al cliente, el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Orientoil S.A. debe adoptar el pensamiento basado en riesgos determinado por la Norma ISO 9001:2015, el cual señala que se debe planificar e implementar acciones para abordar los riesgos más significativos que puedan afectar el desarrollo de los procesos de la compañía, con el fin de mejorar lo positivo originando oportunidades y minimizar el impacto potencial sobre la satisfacción de las partes interesadas, de forma que se obtenga los resultados esperados del Sistema de Gestión de Calidad. Por ello, se inicia identificando los riesgos, seguidamente se procede a realizar el análisis, evaluación y finalmente el tratamiento adecuado.

### 6.1.1. Identificación de Riesgos

La identificación inicia considerando al riesgo como la posibilidad de que sucedan situaciones que afecten de manera positiva o negativa el logro de los objetivos y el desempeño de los procesos requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta el contexto de Orientoil S.A. y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Además, en este punto se debe identificar las circunstancias o aspectos generadores del riesgo (causa) y el efecto o resultado que se deriva de los riesgos (consecuencia), de esta forma se ha obtenido la siguiente tabla de riesgos.

**Tabla 38: Identificación de riesgos de Orientoil S.A.**

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Administrar de manera eficaz y eficiente los recursos y procesos, planificando y ejecutando estrategias que conlleven a la satisfacción de las partes interesadas aumentando el desarrollo de Orientoil S.A.	Deficiente administración de los recursos y procesos	Falta de toma de decisiones basada en hechos	Dificulta el rendimiento de la compañía
		Incumplimiento del plan estratégico	Estrategias no difundidas al personal	Carencia de una visión clara a donde se quiere llegar
GESTIÓN DE CALIDAD	Asegurar el mejoramiento continuo de los procesos para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Incumplimiento de los requisitos de la norma	Diseño incorrecto del Sistema de Gestión de Calidad	Insatisfacción de las partes interesadas
		Inadecuada mejora continua de los procesos	Desconocimiento de la importancia de la mejora continua	Deficiente desempeño del Sistema de Gestión de Calidad
ATENCIÓN AL CLIENTE	Brindar atención personalizada a través de diferentes canales y/o medios de comunicación que permita conocer y comprender cuales son los requerimientos del cliente para ofrecer el servicio adecuado que permita lograr su satisfacción	Mala atención al cliente	Personal no capacitado en atención del cliente	Pérdida del cliente
		Incomprensión de los requerimientos del cliente	Desconocimiento de la prestación del servicio	Cliente insatisfecho

(continuación)

LOGÍSTICA DE SERVICIOS	Coordinar el personal y equipos para la prestación del servicio según los requerimientos del cliente	Descoordinación en la prestación y movilización de equipos	Falta de comunicación entre el personal	Atraso en la prestación del servicio
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Ejecutar las actividades de la prestación del servicio cumpliendo los requerimientos logrando la satisfacción del cliente	Incumplimiento de las actividades de la prestación del servicio	Sobrecarga de actividades	El cliente busca a la competencia
CIERRE DEL SERVICIO	Realizar la Pre-Factura del servicio prestado evaluando la satisfacción del cliente	Inconsistencia en la Pre-Factura	Reportes de trabajo mal establecidos	Demora en la facturación del servicio
CONTROL DE RECURSOS	Realizar el control de los recursos requeridos para la prestación del servicio	Deficiente revisión y seguimiento a la prestación del servicio	Falta de un cronograma de seguimiento y revisión del servicio	Información errónea
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Garantizar personal competente para contribuir al cumplimiento de la misión, visión, objetivos, y satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de Orientoil S.A	Selección y contratación de personal equivocado	Deficiente selección del personal	Personal incompetente para el desarrollo de sus funciones
		Incumplimiento del plan de capacitación	Desinterés en la formación del personal	Bajo desempeño laboral
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar eficazmente los recursos financieros, manteniendo información contable confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones respecto a viabilidad económica de Orientoil S.A.	Incumplimiento de obligaciones contables	Desactualización de obligaciones y normas vigentes	Sanciones por parte de las entidades de control
		Inexactitud en la presentación de informes y estados financieros	Mal manejo de la contabilidad	Toma de decisiones desfavorables para la compañía
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ	Garantizar el óptimo funcionamiento de la flota vehicular realizando un correcto mantenimiento para cumplir los requerimientos de la prestación del servicio	Incumplimiento del plan de mantenimiento correctivo y preventivo	Diseño inadecuado del plan de mantenimiento	Falta de garantía de los equipos
		Incumplimiento de la certificación y matriculación de los equipos	Falta de control de los equipos	Interrupción de la prestación del servicio
		Personal propenso a accidentes laborales	Falta de capacitación en seguridad industrial	Integridad física y salud del personal afectada

(continuación)

ADQUISICIONES	Abastecer materiales, repuestos e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades de Orientoil S.A. mediante la gestión adecuada de proveedores	Inadecuada selección de proveedores	Evaluación apresurada de proveedores	Adquisiciones con alto costo y/o de mala calidad
		Inoportuno abastecimiento de requisiciones	Deficiente control de inventario	Retraso en el desarrollo de las actividades
GESTIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	Garantizar la seguridad del personal mediante la prevención de riesgos laborales mejorando las condiciones de trabajo que permitan el desarrollo eficaz de las actividades de Orientoil S.A.	Inobservancia del programa de prevención de riesgos laborales y plan de emergencia	Falta de lineamientos claros en seguridad industrial	Desconocimiento de cómo prevenir riesgos y cómo proceder en emergencias
		Inspección de seguridad deficiente	Falta de programación de actividades	Omisión del personal sobre procedimientos del personal
GESTIÓN SALUD OCUPACIONAL	Preservar la salud y bienestar físico, mental y social del personal de Orientoil S.A. promoviendo programas de prevención y control de enfermedades laborales	Desatención del programa de salud ocupacional	Escaso soporte por la alta dirección	Afección a la salud y bienestar del personal
		Incumplimiento de exámenes ocupacionales	Control inoportuno de la salud ocupacional	Personal sin condiciones de trabajo
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	Asegurar la conservación del medio ambiente mediante la implementación de planes, programas, normas y acciones para prevenir y controlar el impacto ambiental generados por el desarrollo de las actividades de Orientoil S.A.	Inefectividad del programa de educación ambiental	Personal incompetente	Desinterés del personal por la preservación del medio ambiente
		Omisión de licencias ambientales	Gestión inadecuada de tramites de licencias	Sanciones de la normativa ambiental
GESTIÓN LEGAL	Realizar la tramitación legal necesaria en la prestación de servicio para garantizar el funcionamiento eficiente de Orientoil S.A.	Retraso de la documentación legal requerida	Falta de registros de documentación	Afecta la ejecución del contrato
		Incumplimiento de licitaciones	Desconocimiento del procedimiento licitaciones	Invalidación de contratos
MEJORA CONTINUA	Evaluar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. mediante el seguimiento, medición, análisis y control de los procesos para alcanzar la satisfacción de las partes interesadas	Inobservancia de la mejora continua de los procesos	Falta de compromiso del personal	Insuficiencia del Sistema de Gestión de Calidad
		Ineficacia de los planes de mejora continua	Acciones de mejora superficiales	Decremento de la calidad del servicio

Fuente: Información extraída de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza &amp; Robinson Cuenca.

## 6.1.2. Análisis de Riesgos

Una vez identificado los riesgos, se los analiza estableciendo la probabilidad de ocurrencia y el impacto de las consecuencias con el fin de determinar el nivel actual del riesgo, el cual se obtiene de la multiplicación de los valores asignados según los siguientes aspectos:

### ❖ Determinación de la probabilidad

Indica que tan probable puede ocurrir el riesgo y se valoriza según las especificaciones de la siguiente tabla.

**Tabla 39: Probabilidad de ocurrencia.**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	VALOR
Muy Baja	Sería excepcional que ocurra	1
Baja	Es raro que ocurra	2
Media	Es posible que ocurra	3
Alta	Es probable que ocurra	4
Muy Alta	Seguro que ocurra	5

**Fuente:** Adaptado de “Guía de elaboración de un manual de calidad”, de Gómez, A., 2016, pág. 77.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

### ❖ Determinación del impacto

Señala la magnitud de la materialización del riesgo que se establece según los criterios de la siguiente tabla.

**Tabla 40: Impacto del riesgo.**

NIVEL	DESCRIPCIÓN	VALOR
Insignificante	Consecuencias mínimas en la compañía	1
Menor	Bajo impacto en la compañía	2
Moderado	Consecuencias pasables en la compañía	3
Mayor	Consecuencias altas en la compañía	4
Catastrófico	Consecuencias desastrosas en la compañía	5

**Fuente:** Adaptado de “Guía de elaboración de un manual de calidad”, de Gómez, A., 2016, pág. 77

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

### 6.1.3 Evaluación del Riesgo

Se procede a realizar la evaluación determinando la gravedad de los riesgos según el nivel actual obtenido del análisis del riesgo, de esta forma se puede clasificarlos en aceptable, tolerable, moderado e inaceptable, a través de la tabla de probabilidad por impacto.

**Tabla 41: Probabilidad por impacto.**

PROBABILIDAD	<b>Muy Alta</b> 5	5	10	15	20	25
		Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable
	<b>Alta</b> 4	4	8	12	16	20
		Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable
	<b>Media</b> 3	3	6	9	12	20
		Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Moderado	Riesgo Inaceptable
	<b>Bajo</b> 2	2	4	6	8	10
		Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado
	<b>Muy Bajo</b> 1	1	2	3	4	5
		Riesgo Aceptable	Riesgo Aceptable	Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable
	<b>Insignificante</b> 1	<b>Menor</b> 2	<b>Moderado</b> 3	<b>Mayor</b> 4	<b>Catastrófico</b> 5	
<b>IMPACTO</b>						

**Fuente:** Adaptado de “Guía de elaboración de un manual de calidad”, de Gómez, A., 2016, pág. 77.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

### 6.1.4 Tratamiento del Riesgo

Una vez clasificados los riesgos se les debe dar el tratamiento correspondiente, por lo tanto, se establece las siguientes acciones de manejo de riesgos:

- **Asumir el Riesgo:** Aceptar el riesgo enfrentando el impacto de las consecuencias.
- **Reducir el Riesgo:** Tomar medidas necesarias para disminuir la probabilidad de ocurrencia como el impacto.

- **Compartir el Riesgo:** Reducir el impacto a través del traspaso de la responsabilidad del impacto a un tercero.
- **Evitar el Riesgo:** Tomar medidas para prevenir su ocurrencia y materialización.

Las acciones requeridas se determinan de acuerdo a la gravedad de los riesgos, según se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 42: Tratamiento del riesgo.**

TIPOS DE RIESGOS	ACCIÓN REQUERIDA
Riesgo Aceptable	Asumir el riesgo
Riesgo Tolerable	Asumir y reducir el riesgo
Riesgo Moderado	Reducir el riesgo, evitar o compartir
Riesgo Inaceptable	Evitar el riesgo, reducir o compartir

**Fuente:** Adaptado de “Guía de elaboración de un manual de calidad”, de Gómez, A., 2016, pág. 76.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Seguidamente de la determinación de las acciones de tratamiento, se debe establecer las estrategias y el responsable de efectuar dichas acciones, para dar el seguimiento constante al riesgo y evaluar los resultados correspondientes, de esta forma se obtiene la Matriz de Riesgos. **Ver Anexo F.**

## 6.2. Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad, de forma que sean relevantes en la conformidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente y las partes interesadas. También, deben contar con un seguimiento, estableciendo periodos de medición, control y análisis, de forma que se actualicen según corresponda. Además, deben comunicarse y estar disponible a todas las partes interesadas.

### **6.2.1. Planteamiento de los Objetivos de Calidad**

Los objetivos de calidad son las metas específicas, alcanzables y cuantificables que se definen a partir de la política de calidad, de donde se obtienen las intenciones de la compañía que pretende alcanzar con el fin de lograr la satisfacción de las partes interesadas, también se derivan de las debilidades relevantes del aspecto interno de la compañía. A continuación, se muestran los objetivos propuestos para Orientoil S.A.

Tabla 43: Objetivos de Calidad de Orientoil S.A.

		OBJETIVO DE CALIDAD
INTENCIONES SEÑALADAS EN LA POLÍTICA DE CALIDAD	Satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Aumentar el 4% cada trimestre la satisfacción del cliente ofreciendo un servicio de calidad, seguro y puntual.
	Personal calificado, capacitado y entrenado periódicamente cuidando la seguridad y salud ocupacional	Garantizar permanentemente el 100% de personal competente, comprometido en satisfacer al cliente, consolidando la buena imagen corporativa.
		Cumplir el plan de capacitación del personal al 100% cada año mejorando el desempeño y satisfacción del personal
		Reducir en un 80% en el año los accidentes laborales mediante el plan de prevención de riesgos.
		Garantizar al 100% el bienestar físico y mental del personal continuamente mediante la prevención y control de enfermedades promoviendo el programa de salud ocupacional
	Flota vehicular monitorizada y certificada sujeta a mantenimiento preventivo y correctivo	Realizar diariamente al 100% el seguimiento del monitoreo satelital optimizando las rutas de viaje y permitiendo la seguridad del servicio.
Controlar periódicamente al 100% la certificación de los vehículos con el propósito de que cumplan los requerimientos legales para ejecutar el servicio.		
Cumplir semestralmente el 100% del mantenimiento de la flota vehicular previniendo interrupciones en la prestación del servicio.		
Preservación del medio ambiente	Minimizar el impacto generado por la compañía al medio ambiente en un 5% cada semestre promoviendo programas de educación ambiental.	
DEBILIDADES RELEVANTES	Mejora continua de los procesos del sistema de gestión de calidad	Cumplir al 75% en el año los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para un mejor desempeño de la compañía.
	Falta de gestión por procesos	
	Inexistencia de mejora continua correcta	Difundir constantemente al 100% del personal la política y objetivos de calidad de forma que se comprendan y apliquen en la compañía.
	Política y objetivos de calidad no están formalmente estandarizados ni difundidos.	
Estructura organizativa deficiente.	Fortalecer permanentemente la gestión organizacional de la compañía al 100% enfocándola al mejoramiento continuo.	
No hay dirección estratégica y planificación clave		

Fuente: Información extraída de Orientoil S.A.

Elaborado por: Enma Caiza &amp; Robinson Cuenca.

### 6.2.2. Planificación de los objetivos de calidad

Luego de haber formulado los objetivos de calidad, se debe determinar qué actividades se realizarán en cada uno de estos, así como los recursos necesarios, el responsable, el plazo y la forma como se evalúan los resultados, lo cual se muestra en la Tabla N° 44.

Tabla 44: Matriz de Objetivos de Calidad de Orientoil S.A.

N°	OBJETIVO DE CALIDAD	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	PLAZO	EVALUACIÓN DE RESULTADOS
1	Aumentar el 4% cada trimestre la satisfacción del cliente ofreciendo un servicio de calidad, seguro y puntual.	Realizar encuestas mensualmente al cliente sobre la prestación del servicio, permitiendo conocer el grado de satisfacción, además, implementar vías de comunicación efectivas que permitan recoger quejas y/o sugerencias de las partes interesadas, con el fin de dar solución a las inconformidades detectadas mediante acciones correctivas.	R. Humanos R. Financieros R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Calidad	Diciembre 2018	Indicador: $(\sum \text{ del grado de satisfacción del cliente / Total de encuestas realizadas}) * 100$
2	Garantizar permanentemente el 100% de personal competente, comprometido en satisfacer al cliente, consolidando la buena imagen corporativa.	Ejecutar la inducción y el entrenamiento continuo al personal obteniendo así un mayor desempeño en cada una de sus funciones, mejorando la comunicación interna y fortaleciendo el sentido de pertenencia del personal con la compañía.	R. Humanos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Talento Humano	Diciembre 2018	Indicador: $(\text{N}^\circ \text{ de inducciones y entrenamientos ejecutados / N}^\circ \text{ de inducciones y entrenamientos programados}) * 100$
3	Cumplir el plan de capacitación del personal al 100% cada año mejorando el desempeño y satisfacción del personal	Identificar las necesidades de capacitación de las diferentes áreas de la compañía, que dé inicio al diseño del plan donde se debe definir los contenidos temáticos, los capacitadores, medios y recursos a utilizar, la duración y cronograma de formación.	R. Humanos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefes Departamentales	Diciembre 2018	Indicador: $(\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones ejecutadas / N}^\circ \text{ de capacitaciones programados}) * 100$

(continuación)

4	Reducir en un 80% en el año los accidentes laborales mediante el plan de prevención de riesgos.	Evaluar los riesgos asociados a la prestación del servicio para establecer un protocolo claro de actuación ante un evento adverso, proporcionando la respectiva formación al personal para la puesta en marcha del plan.	R. Humamos R. Financieros R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Seguridad	Diciembre 2018	Indicador:  (N° de accidentes x 10 <sup>6</sup> / N° de horas trabajadas) * 100
5	Garantizar al 100% el bienestar físico y mental del personal continuamente mediante la prevención y control de enfermedades promoviendo el programa de salud ocupacional	Realizar el control de la salud del personal a través de exámenes ocupacionales y campañas de prevención de alcohol, tabaco y drogas, como también la mejora de la condición física y manejo de medidas preventivas de fatiga.	R. Humamos R. Financieros R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Salud	Diciembre 2018	Indicador:  (N° de exámenes ocupacionales realizados / N° de Exámenes ocupacionales programados) * 100  Indicador:  (N° de campañas ejecutadas / N° de campañas programadas) * 100
6	Realizar diariamente al 100% el seguimiento del monitoreo satelital optimizando las rutas de viaje y permitiendo la seguridad del servicio.	Controlar los reportes de las rutas, el exceso de velocidad, consumo de combustible y la distancia recorrida para la toma de decisiones acertadas acerca de la efectividad de los vehículos.	R. Humamos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Seguridad	Diciembre 2018	Indicador:  (N° de reportes verificados / N° de reportes totales) * 100

(continuación)

7	Controlar periódicamente al 100% la certificación de los vehículos con el propósito de que cumplan los requerimientos legales para ejecutar el servicio.	Verificar el estado de la certificación de los vehículos en relación del King Pin, Quinta Rueda y de los equipos pesados.	R. Humamos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Área de Mantenimiento Automotriz	Diciembre 2018	Indicador: (N° de reportes verificados / N° de reportes totales) * 100
8	Cumplir semestralmente el 100% del mantenimiento de la flota vehicular previniendo interrupciones en la prestación del servicio.	Cumplir con la planificación de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, además, implementar un software para optimizar el trabajo contando con la información necesaria de materiales, repuestos y personal. Además, establecer la Metodología 5S y el Mantenimiento Autónomo.	R. Humamos R. Financieros R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Área de Mantenimiento Automotriz	Diciembre 2018	Indicador: (N° de órdenes de trabajo ejecutadas / N° de órdenes total planificadas)*100
9	Minimizar el impacto generado por la compañía al medio ambiente en un 5% cada semestre promoviendo programas de educación ambiental.	Promover la política ambiental para comprometer al personal al cuidado del medio ambiente, realizando campañas de concientización sobre el reciclaje, control de residuos y desechos generados de la actividad de la compañía, así como el orden y limpieza en las áreas.	R. Humamos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Área de Medio Ambiente	Diciembre 2018	Indicador: (N° de gestiones ejecutadas del programa / N° de gestiones del programa) * 100
10	Cumplir al 75% en el año los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para un mejor desempeño de la compañía.	Realizar la lista de verificación del Sistema de Gestión de Calidad obteniendo el grado de cumplimiento de los requisitos de forma que se pueda realizar la mejora de los procesos.	R. Humamos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Calidad	Diciembre 2018	Indicador: (N° de requisitos cumplidos de la norma / N° de requisitos de la norma) * 100

(continuación)

11	Difundir constantemente al 100% del personal la política y objetivos de calidad de forma que se comprendan y apliquen en la compañía.	Efectuar la socialización del Sistema de Gestión de Calidad al personal de la compañía de forma que comprendan la importancia del sistema para que se cumplan con los requisitos establecidos.	R. Humamos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento de Calidad	Diciembre 2018	Indicador: (N° de personal formado / N° total de personal) * 100
12	Fortalecer permanentemente la gestión organizacional de la compañía al 100% enfocándola al mejoramiento continuo.	Desarrollar un plan de incentivos por su desempeño que motiven al personal a realizar un trabajo eficiente, generando fidelidad con la compañía, que conlleve a aumentar la satisfacción del cliente.	R. Humamos R. Materiales R. Tecnológicos	Jefe del Departamento Talento Humano	Diciembre 2018	Plan de Incentivos

**Fuente:** Información extraída de Orientoil S.A.**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Los objetivos de calidad propuestos para Orientoil S.A., deben tener el seguimiento adecuado y ser actualizados según corresponda, de forma que sea conveniente para la compañía una vez consumado el plazo establecido.

### **6.3. Planificación de los cambios**

Al determinar la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, se realizarán de manera planificada para lograr la integridad del mismo, por lo tanto, el Representante de Calidad evalúa la finalidad de los cambios y todas las posibles consecuencias, e informa a la Alta Dirección, la cual autoriza, dispone de los recursos necesarios y asigna o reasigna las responsabilidades y autoridades.

## **7. SOPORTE**

### **7.1. Recursos**

Orientoil S.A. determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

#### **7.1.1. Personas**

La Alta Dirección en conjunto con la Jefatura de Talento Humano proporciona el personal competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de sus procesos.

#### **7.1.2. Infraestructura**

Orientoil S.A. dispone de la infraestructura adecuada para la operación de sus procesos y la conformidad de la prestación de los servicios, la cual incluye:

- Oficinas administrativas, bodega y talleres, con amplio espacio de trabajo y servicios. También, cuenta con campamentos ubicados en los diferentes campos petroleros.
  
- Equipos certificados con mantenimiento preventivo y correctivo.
  
- Materiales y herramientas de trabajo necesarias en óptimas condiciones.
  
- Servicios de comunicación y transporte disponible a todo el personal.
  
- Sistemas de información incluyendo el software y hardware requerido.

### **7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos**

Orientoil S.A. proporciona al personal un clima organizacional óptimo para el desarrollo de sus actividades, obteniendo un buen desempeño y mayor productividad laboral. Por lo tanto, la compañía garantiza un ambiente de trabajo tranquilo y libre de conflictos, también, dispone de programas de prevención de riesgos y salud ocupacional para el bienestar físico y mental de los colaboradores.

Adicionalmente, la compañía asegura que las instalaciones cuentan con la iluminación, ventilación, señalización e higiene adecuada, controlando el ruido y los desechos generados por las diferentes áreas.

### **7.1.4. Recursos de seguimiento y medición**

Orientoil S.A. dispone del sistema informático Sismac, para el seguimiento del mantenimiento de los equipos, de tal forma que garantiza el perfecto funcionamiento y seguridad en la prestación de los servicios. Así mismo, la compañía realiza la calibración de los equipos de medición a través de una entidad externa calificada para

realizar esta actividad. Se mantiene como evidencia del adecuado seguimiento de los recursos mediante el formato *Seguimiento de Recursos (ORT-GC-FOR-017)*.

### **7.1.5. Conocimientos de la organización**

Orientoil S.A. maneja una red local entre los dispositivos informáticos donde se almacena la información necesaria de la operación de los procesos, entre otra que se considera pertinente, como las normas reglamentarias aplicables, el direccionamiento estratégico, los procedimientos e instructivos, con el fin de que esté disponible a todas las unidades departamentales de forma que sea compartida al personal correspondiente para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y la conformidad del servicio.

## **7.2. Competencia**

Orientoil S.A. garantiza que el personal tenga las competencias necesarias para desarrollar las actividades correspondientes, obteniendo un buen desempeño laboral que permita brindar un servicio de calidad, por ende, la Jefatura de Talento Humano es la responsable de definir las competencias laborales específicas a cada puesto de trabajo.

Así mismo, desarrolla inducción y entrenamiento al personal, llevada a cabo por la Gerencia, el Jefe de Talento Humano, el Supervisor de Seguridad, el Médico General y el Jefe Inmediato. La compañía conserva información documentada como evidencia por medio del formato *Inducción y entrenamiento de personal (ORT-GTH-PAC-001)*.

Además, brinda capacitación al personal según el Programa anual de capacitación (*ORT-GTH-PAC-002*) o en función a los requerimientos, la cual puede ser impartida por el personal propio de la compañía u otras personas o entidades externas reconocidas, conservando la siguiente información documentada:

- ❖ Planificación de las actividades a realizar en cada capacitación en el formato *Plan de capacitación (ORT-GTH-PAC-003)*, de forma que se ejecute sin ningún contratiempo.
  
- ❖ Evaluación de la eficacia de la formación realizada y registro de asistencia del personal por medio del formato *Informe de capacitación (ORT-GTH-PAC-004)*.

### **7.3. Toma de conciencia**

La Alta Dirección implanta mecanismos y acciones necesarias para que el personal tome conciencia sobre la política y objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC, los beneficios de la mejora continua y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

En este sentido, exhibe en lugares claves de la compañía la política y objetivos de calidad y pone a disposición de todo el personal el presente manual de calidad realizando la difusión del mismo entre las diferentes unidades departamentales.

### **7.4. Comunicación**

Los medios de comunicación interna que utiliza la compañía para llevar la información relevante a todo el personal, habitualmente son:

- Reuniones mensuales o en caso que se requiera hacerlas de urgencia en la cual se abordan temas específicos sobre la situación de la compañía y de cualquier situación que afecta a la prestación del servicio.
  
- Reuniones de trabajo o Meetings entre el personal para planificar las actividades diarias a realizar.
  
- Circulares, memorándums, comunicados oficiales y carteleras.

- Correos electrónicos y telefonía fija o móvil.

En cuanto a la comunicación externa se efectúa mediante la página web de la compañía, redes sociales, correos electrónicos y documentos según se requiera.

### 7.5. Información Documentada.

La información documentada se constituye por el conjunto de documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015 y la determinada como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la cual debe ser controlada y conservada por Orientoil S.A., evidenciando las actividades realizadas y los resultados alcanzados. Esta documentación se define a través de la siguiente pirámide documental.



**Gráfico 40: Pirámide documental.**

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

La información documentada se estructura de forma sistemática siguiendo una jerarquía que señala la forma como Orientoil S.A. gestiona el aseguramiento de la calidad, permitiendo así la fácil comprensión de la documentación por las partes interesadas.

**a) Manual de Calidad**

En el primer nivel de la pirámide, se encuentra el manual de calidad diseñado para Orientoil S.A., dado que a través de este documento se define el Sistema de Gestión de Calidad que la compañía se compromete a mejorar continuamente para lograr la satisfacción de las partes interesadas.

En este manual se documenta la información que exige la Norma ISO 9001:2015 de forma obligatoria, la cual se describe a continuación:

- ❖ Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Identificación de los procesos necesarios del sistema y sus interrelaciones.
- ❖ Política y Objetivos de Calidad.

Además, el manual de calidad contiene la documentación determinada para Orientoil S.A. con el fin de lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad:

- ❖ Contexto de la Compañía.
- ❖ Compromiso de la Alta Dirección.
- ❖ Roles, responsabilidades y autoridades del sistema.
- ❖ Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.
- ❖ Gestión de la Información Documentada.
- ❖ Referencias a Procedimientos de Aseguramiento de la Calidad, Formatos de Registro, entre otros documentos internos y externos.

## b) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Aplicando el enfoque por procesos, el segundo nivel lo conforman los procesos necesarios con su secuencia e interacción y respectivas caracterizaciones, con el fin de apoyar la operación de los procesos, asegurando que se lleven a cabo según lo planificado.

## c) Procedimientos de Aseguramiento de la Calidad

En el tercer nivel se ubican los procedimientos en donde se definen métodos para gestionar el aseguramiento de la calidad, complementando al manual de calidad de Orientoil S.A., de esta forma se asegura la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo tanto, se elabora los procedimientos, al igual que el manual de procedimientos donde son incorporados y se describen de forma secuencial a cada uno de estos. **Ver Anexo H.**

En la Tabla N° 45 se identifican los procedimientos agrupados según los procesos respectivos a la gestión de calidad.

**Tabla 45: Procedimientos de Aseguramiento de Calidad.**

PROCESO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Gestión Administrativa	Procedimiento Elaboración de la política y objetivos de calidad
	Procedimiento Revisión por la Dirección
Gestión de Calidad	Procedimiento Comprensión del contexto interno y externo
	Procedimiento Identificación de las partes interesadas
	Procedimiento Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	Procedimiento Auditoria interna
	Procedimiento Medición de la satisfacción del cliente
	Procedimiento Elaboración y control de Información Documentada
Adquisiciones	Procedimiento Evaluación y selección de proveedores
Mejora Continua	Procedimiento No conformidades y Acciones correctivas

**Fuente:** Caracterización de procesos de Orientoil S.A.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

A esta documentación, Orientoil S.A. puede añadir diferentes procedimientos o suprimir alguno según amerite el caso, debido a que no son considerados como obligatorios en la Norma ISO 9001:2015.

#### **d) Otra documentación interna y externa**

En el cuarto nivel se sitúa la documentación que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad, tales como instructivos, manuales, planes, programas, informes, fichas, formatos, entre otros. Esta documentación es determinada según el requerimiento de las diferentes áreas de Orientoil S.A para lograr el desempeño eficiente de los procesos.

Además, este apartado recoge la documentación de origen externo considerada como parte del sistema, por lo cual, la compañía solo la identifica y controla, ya que su estructura varía. Entre algunos documentos externos se encuentran las leyes, reglamentos, normas y otros proporcionados por los clientes o proveedores.

#### **e) Registros**

El quinto nivel lo integra el registro de la información documentada que Orientoil S.A. debe retener dado a que evidencia la ejecución de las actividades para dejar en constancia los resultados alcanzados del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

La tabla N° 46 muestra la información documentada que se implementa para cumplir con registros obligatorios que se debe retener.

Tabla 46: Registros obligatorios

REQUISITO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
La necesaria para asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se lleven a cabo según lo planificado	Manual de Procedimientos
	Formato Matriz de indicadores
Respecto a los objetivos de calidad	Formato Matriz de objetivos de calidad
Como prueba que el seguimiento de los recursos es adecuado	Formato Seguimiento de recursos
Apropiada como evidencia para garantizar que el personal es competente	Formato Inducción y entrenamiento de personal
	Formato Plan de capacitación
	Formato Informe de capacitación
Resultados de la revisión de los requerimientos del cliente para la prestación del servicio	Formato Revisión de los requisitos del cliente
Resultados de las evaluaciones, seguimiento y reevaluaciones de los proveedores	Formato Evaluación de proveedores
	Formato Lista maestra de proveedores
Descripción de las características del servicio	Formato Características del servicio
La necesaria que identifique la propiedad del cliente y/o proveedor	Formato Propiedad del cliente y/o proveedor
Resultados de la revisión de cambios en la prestación del servicio	Formato Cambios en la prestación del servicio
Trazabilidad de la liberación del servicio	Formato Liberación del servicio
Las acciones ante la no conformidad del servicio	Formato Reporte de No Conformidad
Resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación	Formato Matriz de indicadores
	Formato Encuesta de satisfacción del cliente
	Formato Informe de satisfacción del cliente
	Formato Recepción de quejas o sugerencias
Evidencia de la ejecución del programa de auditoría interna y sus resultados	Formato Programa anual de auditoría interna
	Formato Plan de auditoría interna
	Formato Lista de verificación de auditoría interna
	Formato Informe de auditoría interna
Evidencia de los resultados de la revisión por la Dirección	Formato Programa anual de revisión por la Dirección
	Formato Informe de revisión por la Dirección
Evidencia de la naturaleza de las no conformidades, las acciones correctivas tomadas y sus resultados.	Formato Reporte de No Conformidad
	Formato Plan de mejoramiento
	Formato Seguimiento de las acciones correctivas

**Fuente:** Adaptado de ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad Requisitos

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

En efecto, se plantea los formatos correspondientes que luego de ser diligenciados se convertirán en los registros mencionados anteriormente. **Ver Anexo I.**

### 7.5.1 Creación y actualización

Al detectarse la necesidad de crear y/o actualizar la información documentada se debe tomar en cuenta las pautas necesarias para la identificación y el formato de la documentación, que incluye la revisión y validación respectiva.

#### a) Identificación de la Información Documentada

En la información documentada que se genere del Sistema de Gestión de Calidad, a excepción de los formatos de registro, deberán constar los siguientes aspectos:

**Tabla 47: Identificación de la Información Documentada de Orientoil S.A.**

SECCIÓN	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Encabezado	Logotipo institucional	Representación gráfica por la que se identifica la compañía
	Nombre del manual/proceso	Indica el manual o el proceso al que hace referencia
	Nombre de la información documentada	Documento que se va a detallar (manual, procedimiento, instructivo, plan o programa)
	Código del documento	Representa en abreviatura la procedencia, el tipo de documento y la secuencia de la documentación
	Versión	Indica la edición correspondiente según haya sido modificado el documento
	Fecha	Indica el mes y año en que fue expedido la última versión
	Página	Especifica el número de página en relación al total de hojas que contiene el documento
Pie de Pagina	Elaborado	Indica el nombre del responsable de elaborar el documento
	Revisado	Indica el nombre del responsable de revisar el documento
	Validado	Indica el nombre del responsable de validar el documento
	Firma	Se debe realizar la firma por los responsables
	Cargo	Se debe indicar el cargo de los responsables
	Fecha	Se debe indicar el mes y año de la elaboración, revisión y validación respectivamente

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

El encabezado tiene que mostrarse en la parte superior de cada una de las páginas del documento con el fin de que en todo momento se conozca que no se haya realizado ninguna modificación y que cada hoja pertenezca a la edición indicada. A continuación, se muestra el encabezado descrito.

Tabla 48: Encabezado de la Información Documentada.

	<b>NOMBRE DEL MANUAL/PROCESO</b>	<b>Código:</b>
	<b>NOMBRE DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

El Pie de Página se ubica en la parte inferior de la primera hoja del documento para dar constancia con la firma de los responsables de la elaboración, revisión y validación antes de la distribución del documento. La revisión del documento debe realizarla el Jefe o Supervisor del Departamento del área involucrada, y el Gerente General de Orientoil S.A. es quien valida la documentación. De esta forma, se presenta el pie de página del documento.

Tabla 49: Pie de página de la Información Documentada.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Validó</b>
<b>Nombre</b>			
<b>Cargo</b>			
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>			

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

En cuanto a la identificación de los Formatos de Registro se diferencian por incluir en el encabezado el título del formato que se describe para el registro de una actividad.

Tabla 50: Encabezado del formato de registros de Orientoil S.A.

	<b>TÍTULO DEL FORMATO DE REGISTRO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Mientras que el pie de página se muestra solamente cuando lo amerite el caso, el cual contiene los responsables con la respectiva firma, cargo y fecha de elaboración, revisión y validación.

## b) Formato de la Información Documentada

La documentación deberá tener la siguiente estructura:

**Tabla 51: Formato de la Información Documentada de Orientoil S.A.**

REQUISITO		DESCRIPCIÓN
Portada del Documento	Título de la Información Documentada	Indica el nombre del documento a realizarse el cual debe estar en la parte central de la hoja. Además, se especifica el código, versión, fecha y número de páginas del documento.
	Pie de Pagina	Se debe incluir el pie de página en la portada de forma que fue estructurada anteriormente
Contenido del Documento	Índice	Señala la lista de las sección del contenido del documento
	Objetivo	Especifica el propósito a alcanzar del documento. Debe iniciar con un verbo en infinitivo
	Alcance	Delimita el documento señalando el inicio y el final del desarrollo de las actividades
	Responsabilidades	Indica los responsables y las actividades que deben cumplir.
	Términos y Definiciones	Define términos y conceptos que son empleados en la documentación
	Desarrollo de la documentación	Se desarrolla según requiere el tipo documento (manual, procedimiento, instructivo, plan o programa)
	Documentos aplicables	Enlista los documentos utilizados como referencia para la elaboración de los procedimientos. También se enlista los registros generados de la aplicación del mismo.
	Control de Cambios	Señala los cambios y/o actualizaciones del documento según los parámetros indicados
Anexos	Se incluye cualquier otro documento que se requiere referenciar en el desarrollo de la documentación en caso que se requiera	

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Los Formatos de Registro cambian de estructura debido a que solo contiene el encabezado y pie de página según amerite el caso.

### 7.5.2. Control de la Información Documentada

La información documentada debe ser controlada de manera que esté disponible y adecuada para las partes interesadas en el momento que requieran hacer uso de la misma, también, será protegida adecuadamente con el fin de evitar pérdidas de la confidencialidad e integridad de la documentación, por lo tanto, se muestra las actividades del control de documentación.

### a) Codificación

La documentación se codifica a través de la combinación de los datos de procedencia, tipo de documento y secuencia correspondiente, con el fin que sean identificados y entendidos fácilmente. De esta forma, la procedencia del documento corresponde a la identificación de la compañía y el proceso de donde se origina el documento, como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 52: Codificación de la procedencia de la Información Documentada.**

		CÓDIGO
COMPAÑÍA	Orientoil S.A.	ORT
PROCESOS CLAVES	Gestión Administrativa	GA
	Gestión de Calidad	GC
	Atención al Cliente	AC
	Logística de Servicios	LS
	Control de Recursos	CR
	Prestación del Servicio	PS
	Cierre del Servicio	CS
	Gestión del Talento Humano.	GTH
	Gestión Financiera.	GF
	Adquisiciones	AD
	Mantenimiento	MAN
	Gestión de Seguridad Industrial.	GSI
	Gestión Salud Ocupacional.	GSO
	Gestión Medioambiental.	GMA
	Gestión Legal	GL
Mejora Continua	MEC	

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.  
**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

En cuanto al tipo de documento se definen los siguientes códigos.

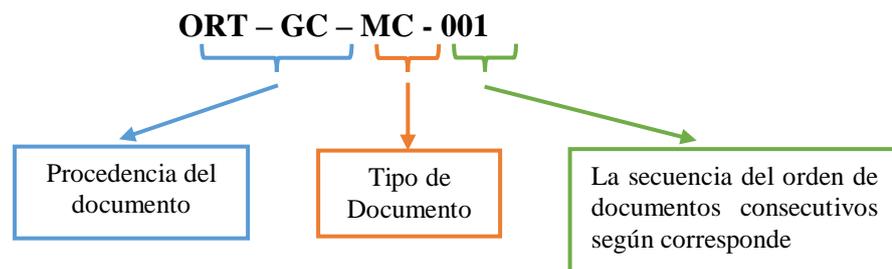
Tabla 53: Codificación del tipo de documento de la Información Documentada.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO
Manual de Calidad	MC
Manual de Procedimientos	MPR
Procedimiento de Aseguramiento de Calidad	PAC
Instructivo de Trabajo	IT
Registros	REG
Formato de Registro	FOR
Proceso	PRO
Programa	PG
Plan	PL
Documento externo	DEX

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

Por lo tanto, la codificación de la información documentada se establece de la siguiente forma:



## b) Distribución y accesibilidad

La información documentada tiene que estar disponible físicamente y digitalmente con el fin de permitir el uso eficiente del personal de Orientoil S.A., por ello el responsable de cada proceso deberá realizar la distribución correcta de la documentación, asegurando la integridad de la misma, estableciendo autorizaciones a quienes tendrán solo acceso o también a quienes podrán realizar cambios.

**c) Almacenamiento y conservación**

El responsable de cada proceso deberá archivar la correspondiente documentación en folders o carpetas con la respectiva identificación que permita el fácil acceso cuando se requiera para lo cual deberá ser organizada según el tipo de documento y actividad desarrollada.

El almacenamiento de la información documentada deberá estar en un ambiente adecuado que evite el deterioro o pérdida de la información, y también la indebida manipulación, por lo tanto, la documentación original es conservada por la Alta dirección y las copias controladas serán almacenadas en el archivo de cada área. Así mismo, la documentación digital será almacenada en el servidor de la compañía y tendrán implantado una protección de acceso con el fin de evitar modificaciones no autorizadas.

La información documentada debe ser conservada por un lapso de 3 años, una vez culminado el periodo, el responsable de cada proceso deberá dar de baja a los documentos y los desechará, en caso de los documentos de mayor importancia se realizará un análisis para extender la conservación del mismo.

**d) Control de cambios**

En caso que exista la necesidad de realizar cambios y/o actualizaciones de algún documento deberá ser realizado por el responsable del proceso, posteriormente será revisado por el Jefe del Departamento y validado por el Gerente de Orientoil S.A.

Los cambios y/o actualizaciones deben ser registrados con la respectiva fecha, la descripción detalla de la modificación y las firmas correspondientes de los responsables de la revisión y validación. Adicionalmente, en cada documento, en el apartado denominado “Control de cambios” se registra los tres últimos cambios, modificando la

versión establecida en el encabezado del documento. A continuación, se muestra la respectiva tabla de control de cambios.

**Tabla 54: Control de Cambios de la Información Documentada.**

<b>TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>N° VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>

**Fuente:** Elaboración propia de los autores.

**Elaborado por:** Enma Caiza & Robinson Cuenca.

#### **e) Declaración de Documentación Obsoleta**

Los documentos que se identifiquen con una versión anterior se convierten en obsoletos e inoperantes, los cuales deben ser retirados con todas las copias y posteriormente se desecharan incluyendo los documentos digitales, con el fin de asegurar que solo se utilice documentación aprobada y actualizada.

#### **f) Documentación Externa**

El responsable de cada proceso debe identificar la necesidad de la documentación de origen externo y debe distribuirla según requiera el personal de Orientoil S.A. Esta será archivada en un folder distinto, ordenándola por el respectivo código asignado de documentación externa, donde señale la revisión con la respectiva fecha cuando existan cambios en los documentos externos.

#### **g) Lista maestra de información documentada**

La lista maestra facilita el control de la información documentada, permitiendo localizar, revisar y conocer el total de documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A., de igual forma señala la codificación, el nombre del documento, el responsable correspondiente, la versión actual y la ubicación de la documentación en físico y digital. Una vez aprobada y validada la información

documentada debe ser incluida en la lista maestra antes de la distribución de la documentación en las diferentes áreas de Orientoil S.A., de esta forma se asegura que los documentos sean actuales. Esta lista será diligenciada por el responsable de la Gestión de Calidad.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional**

En los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, Orientoil S.A. determina los procesos operativos que describen las actividades de la prestación del servicio para cumplir con los requisitos del cliente. La secuencia e interacción se representa en el Mapa de Procesos indicado en el Capítulo 4. Contexto de la Organización del presente manual de calidad, conjuntamente con las caracterizaciones respectivas de cada uno de estos procesos.

### **8.2. Requisitos para el servicio**

#### **8.2.1. Comunicación con el cliente**

Orientoil S.A. mantiene una relación sólida con sus clientes, efectuando una comunicación fluida y directa de forma personal o por medio de telefonía fija o móvil, correo electrónico y pagina web, con el fin de proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre los servicios, además, obtener retroalimentación relacionada a quejas o sugerencias del servicio prestado.

#### **8.2.2. Determinación de los requisitos**

Orientoil S.A. brinda al cliente una atención personalizada, comprendiendo cuáles son sus necesidades y expectativas del servicio, de forma que permita obtener a la compañía la información necesaria, para efectuar el servicio adecuado y lograr la satisfacción del

mismo, esta información incluye el tipo de servicio solicitado, la ubicación, el tiempo y la maquinaria o equipo a utilizar, además, puede ser suministrada por el cliente de forma personal o mediante correo electrónico, telefonía fija o móvil.

### **8.2.3. Revisión y cambios de los requisitos**

El Gerente General de Orientoil S.A., previamente a la ejecución del servicio, lleva a cabo la revisión de la solicitud del cliente, verificando que la compañía este en capacidad de cumplir con sus requerimientos, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables, conservado los resultados mediante el formato *Revisión de los Requisitos del Cliente (ORT-GC-FOR-018)*.

En el caso que presenten cambios en los requerimientos, el Gerente General comunica a las áreas correspondientes para que realicen las modificaciones en la documentación pertinente, asegurando la ejecución del servicio.

### **8.3. Productos y servicios suministrados externamente**

Orientoil S.A. asegura que los productos adquiridos, tales como materiales, repuestos e insumos, cumplan con los requisitos especificados en la orden de compra, seleccionando proveedores competentes, en base a la capacidad que demuestran de abastecer productos de calidad en el plazo de entrega fijado, para ello la compañía establece y aplica los criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores a través del procedimiento *Evaluación y selección de proveedores (ORT-AD-PAC-001)*.

Así mismo, la compañía debido a la alta demanda realiza la subcontratación de servicios a terceros, verificando que cumplan con las disposiciones legales requeridas para la prestación del servicio.

### **8.3.1. Control de los productos y servicios**

El Gerente General de Orientoil S.A. verifica y autoriza la adquisición de productos y subcontratación de servicios, además, proporciona el seguimiento apropiado a los proveedores, de esta forma asegura que no se afecte negativamente a la capacidad de la compañía para brindar un servicio que cumpla con los requerimientos del cliente.

### **8.3.2. Información para los proveedores externos**

Orientoil S.A. comunica a los proveedores por medio de la orden de compra, las características específicas del producto, los costos, plazo de entrega, forma de pago, así como, las condiciones para recibir las adquisiciones, notificando al proveedor cualquier incidencia que se detecte. En cuanto a la subcontratación, la compañía informa a los proveedores de servicios los requisitos legales, la ubicación, el tiempo y los equipos requeridos.

## **8.4. Prestación del servicio**

### **8.4.1. Control de la prestación del servicio**

Orientoil S.A. determina en su cadena de valor los procesos esenciales para desarrollar de forma controlada la prestación del servicio, desde la atención a la solicitud del cliente hasta la evaluación de la satisfacción del cliente. Véase Gráfico N° 21.

En este sentido la compañía puntualiza la secuencia y la interrelación entre estos procesos en el mapa de procesos (Ver Gráfico N° 24), al igual que establece los procedimientos que describen de forma detallada las operaciones necesarias de la compañía, en el documento *Manual de Procedimientos (ORT-GC-MPR-001)* y mantiene el formato *Características del Servicio (ORT-GC-FOR-019)* donde se detalla los servicios que brinda. Además, dispone de personal competente, un clima

organizacional óptimo e infraestructura adecuada, igualmente, garantiza equipos operativos y certificados con monitoreo GPS.

#### **8.4.2. Identificación y trazabilidad**

Orientoil S.A. mantiene los soportes necesarios para la identificación y trazabilidad de la conformidad del servicio con respecto a los requerimientos del cliente, mediante la pre-factura del servicio prestado, la cual se constituye por la solicitud del servicio (correo electrónico y ticket), la correspondiente aprobación de la compañía y el reporte de trabajo.

#### **8.4.3. Propiedad de los clientes o proveedores**

Los materiales, equipos e instalaciones pertenecientes a los clientes o proveedores, así como los datos de carácter personal y documentos proporcionados por los mismos, son protegidos cuidadosamente para evitar el mal uso, deterioro u otra irregularidad durante el tiempo que estén siendo utilizados o permanezcan bajo el control de Orientoil S.A., para ello se dispone del formato *Propiedad del cliente y/o proveedor (ORT-GC-FOR-013)*.

#### **8.4.4. Preservación**

Orientoil S.A. realiza el mantenimiento correspondiente para preservar el buen funcionamiento de los equipos durante la prestación del servicio asegurando la conformidad de los requerimientos del cliente, por lo tanto, la compañía incluye el mantenimiento en los procesos del SGC y mantiene la respectiva información documentada.

#### **8.4.5. Actividades posteriores a la entrega**

Orientoil S.A. se compromete a cumplir con las actividades posteriores a la entrega del servicio según las obligaciones contractuales acordadas con el cliente.

#### **8.4.6. Control de cambios**

Los cambios que ocurren durante la prestación del servicio son previamente revisados por el Gerente General de Orientoil S.A., quien los aprueba considerando la capacidad de la compañía, permitiendo la continuidad del servicio. El control y resultados de los cambios se realizan por medio del formato *Cambios en la prestación del servicio (ORT-GC-FOR-014)*.

#### **8.5. Liberación del servicio**

Antes de dar por finalizado la prestación del servicio, el Departamento de Calidad de Orientoil S.A. mediante el formato *Liberación del servicio (ORT-GC-FOR-015)*, realiza un seguimiento del desarrollo de las actividades, verificando que se hayan cumplido satisfactoriamente las disposiciones acordadas con el cliente en la solitud del servicio y el reporte de trabajo entregado por el responsable del servicio al área de Logística, la compañía conserva esta documentación como evidencia de la conformidad del servicio prestado.

#### **8.6. Control de las salidas no conformes**

Orientoil S.A. identifica y controla las inconformidades durante o después de la prestación del servicio, tomando acciones adecuadas en base a su naturaleza y efecto sobre la satisfacción del cliente. El manejo correspondiente de las no conformidades se detalla en el procedimiento *No Conformidad y Acciones correctivas (ORT-MEC-PAC-001)*.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Orientoil S.A. determina los métodos de seguimiento y medición necesarios para obtener resultados válidos del desempeño de los procesos, los cuales están especificados en la *Matriz de Indicadores (ORT-GC-FOR-016)*, igualmente, establece en los documentos correspondientes que elementos tienen seguimiento y medición según el caso.

#### **9.1.1. Satisfacción del cliente**

Orientoil S.A. aplica encuestas para medir el grado de satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requerimientos, además, la compañía mantiene diferentes medios para obtener la retroalimentación sobre los servicios prestados, tales como atención personalizada, pagina web, correo electrónico y un buzón de quejas y sugerencias. Ver procedimiento *Medición de la satisfacción del Cliente (ORT-GC-PAC-005)*.

#### **9.1.2. Análisis y evaluación**

Los resultados que surgen del seguimiento y medición son analizados de forma periódica según corresponda por el Representante de Calidad de Orientoil S.A., con el fin de evaluar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, de forma que permita identificar oportunidades de mejora.

### **9.2. Auditoría Interna**

Orientoil S.A. lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar que el Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, por lo tanto, la compañía establece el procedimiento *Auditoria interna*

(ORT-GC-PAC-004), donde se define los criterios de auditoria, que incluyen el alcance, frecuencia, métodos, responsabilidades, elaboración de informes y selección de auditores.

### **9.3. Revisión por la dirección**

La Alta Dirección de Orientoil S.A. revisa semestralmente el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica, evaluando las oportunidades de mejora y la necesidad efectuar cambios en el mismo o según se requiera en la política u objetivos calidad.

#### **9.3.1. Entradas de la revisión por la dirección**

Orientoil S.A. determina la información o entradas necesarias para efectuar la revisión, referente al estado de las acciones tomadas en las revisiones anteriores, los aspectos internos y externos, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados del seguimiento y medición, el grado de satisfacción del cliente, los resultados de las auditorías internas, la evaluación de proveedores, el estado de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades de mejora. El Representante de Calidad y los responsables de cada proceso, respaldan la revisión del SGC manteniendo información documentada actualizada y disponible.

#### **9.3.2. Salidas de la revisión por la dirección**

Los resultados de la revisión permiten a la Alta Dirección de Orientoil S.A. tomar decisiones acertadas, estableciendo acciones relacionadas con las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo el suministro de recursos. La compañía realiza la revisión según el procedimiento *Revisión por la Dirección (ORT-GA-PAC-002)* y retiene la información documentada necesaria como evidencia de los resultados.

## **10. MEJORA**

### **10.1. No conformidad y acción correctiva**

Orientoil S.A. toma acciones necesarias para controlar y corregir las no conformidades detectadas, incluidas las del servicio prestado, evaluando la necesidad de eliminar las causas de las mismas con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir, por ello la compañía establece el procedimiento *No Conformidad y Acciones correctivas (ORT-MEC-PAC-001)*, donde detalla el tratamiento adecuado de las no conformidades, el seguimiento de las acciones implementadas y evaluación de su eficacia, conservando la evidencia de los resultados alcanzados.

### **10.2. Mejora continua**

Orientoil S.A. considera los resultados del análisis y evaluación, así como los resultados de la revisión por la dirección para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo a sus procesos y la prestación del servicio de forma que aumente la satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de titulación se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 de la Compañía Orientoil S.A., del Cantón La Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, en el 2017, para asegurar la calidad en la prestación del servicio que permita cumplir los requerimientos del cliente y aumentar su satisfacción a través de la mejora continua de los procesos, consolidando la gestión organizacional hacia la excelencia empresarial.
- La aplicación de la lista de verificación permitió conocer la situación actual de Orientoil S.A., determinando un 16% de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, lo cual evidencia la falta de un Sistema de Gestión de Calidad, que ha ocasionado que la política y objetivos de calidad, los procesos y la documentación necesaria no se definan correctamente ni se comprendan y apliquen por el personal de la compañía.
- Identificada la necesidad del diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para Orientoil S.A., como punto de partida se formalizó el compromiso de la Dirección con respecto al sistema, se estableció el contexto de la organización analizando los aspectos internos y externos mediante la matriz FODA y se determinaron las partes interesadas pertinentes al igual que sus necesidades y expectativas.
- El mapa de procesos elaborado permite representar los dieciséis procesos que se determinaron para el Sistema de Gestión de Calidad, clasificándolos en macroprocesos denominados estratégicos, claves y de apoyo, permitiendo entender con facilidad su secuencia e interacción, además, se realizó la caracterización de los procesos, estableciendo el ciclo PHVA y los indicadores de desempeño para controlar y garantizar su funcionamiento eficaz. Así mismo, se determinó acciones para abordar los riesgos identificados de los procesos.

- La política de calidad se estableció acorde al propósito y contexto de Orientoil S.A., fortaleciendo su dirección estratégica, que incluye el compromiso de cumplir los requerimientos del cliente y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, de esta forma se proporcionó un marco de referencia para establecer objetivos de calidad coherentes con la política, medibles y alcanzables, que buscan aumentar la satisfacción del cliente.
  
- Se elaboró la información documentada obligatoria por la Norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, que incluye los procedimientos de aseguramiento de calidad, planes, programas, informes y los formatos de registro, que fueron recopilados por medio del manual de calidad y manual de procedimientos, constituyéndose como un medio para representar la estructura del sistema de Orientoil S.A. que fue diseñado.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Alta Dirección de Orientoil S.A. implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, diseñado en el presente trabajo de titulación, para brindar un servicio de calidad que aumente la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, contribuyendo a la obtención de la certificación ISO.
- Capacitar al personal de Orientoil S.A. sobre el Sistema de Gestión de Calidad para que comprendan su importancia y tomen conciencia de la política y objetivos de calidad, los beneficios de un buena gestión de calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos, promoviendo el uso del enfoque por procesos, el pensamiento basado en riesgos y la mejora continua, de forma que se logre la eficacia del sistema.
- Orientoil S.A. debe dar constante seguimiento a los aspectos del contexto interno y externo que son relevantes para su propósito y dirección estratégica, como también a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, asegurando el logro de los objetivos y los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la supervivencia y competitividad de la compañía.
- Se recomienda al personal de Orientoil S.A. aplicar el enfoque por procesos de forma que mejore su desempeño, productividad y eficiencia, utilizando el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, también, permite mejorar continuamente los procesos mediante el control y evaluación de la eficacia de los mismos, obteniendo un mejor desempeño global de la compañía, con el fin de brindar un servicio que cumpla los requerimientos del cliente.
- Se recomienda a Orientoil S.A. que la política y objetivos de calidad establecidos sean difundidos mediante la página web institucional, reuniones, trípticos, murales y afiches ubicados en puntos estratégicos de la compañía, de forma que sean comprendidos y aplicados adecuadamente por el personal, así mismo, que estén disponible a las demás partes interesadas pertinentes.

- El manual de calidad debe ser socializado en todos los niveles organizacionales de Orientoil S.A., fomentando su uso para la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, y a la vez, cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, al igual que la información documentada debe estar disponible a toda la compañía según se requiera, de esta manera se optimizará el desempeño.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la Calidad. Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*. Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Castañeda, G. (1999). *Manual de calidad para la pequeña y mediana empresa*. México, D.F.: Universidad Iberoamericana.
- Díaz de Santos Editorial. (1996). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Fernández, R. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Gomez, A. (2016). *Guía de elaboración de un Manual de Calidad: Procedimientos en base a la ISO 9001:2015*. Obtenido de: <http://williamsoriginalwoodworks.com/guia-de-elaboracion-de-un-manual-de-calidad-procedimientos-en-base-a-la-norma-iso-9001-2015-B01FQY07QQ.pdf>
- González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Griful, E., & Canela, M. (2002). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Ediciones UPC.
- ISO 9000. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de: [gunig.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%2015.pdf](http://gunig.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%2015.pdf)
- ISO 9001. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*. Obtenido de: <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- López, P. (s.f.). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Lyonnet, P. (s.f.). *Los métodos de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Marín, Y. (2007). *Aprendiendo a ser el mejor*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.

Pérez, P., & Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*.(Documento de trabajo). Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Publicaciones Vértice S.L. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga: Editorial Vértice.

Publicaciones Vertices S.L. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Málaga: Editorial Vertice.

Sanchis, J., & Ribeiro, D. (1999). *Creación y Dirección de Pymes*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.

Setó, M. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid: Esic.

Toro, R. (2015). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/10/iso-9001-2008-vs-iso-9001-2015/>

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Edicioes.

## **ANEXOS**

## **Anexo A: Lista de verificación**

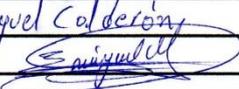
LISTA DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2015					
ENTIDAD:	Orientoil S.A.	INSTRUCCIONES: Marque el recuadro que corresponda según el criterio de cumplimiento que tiene Orientoil S.A.			
OBJETIVO:	Conocer a mayor detalle el grado de cumplimiento que tiene Orientoil S.A. sobre el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.	CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO: C.T = Cumple totalmente con el requisito enunciado. C.P = Cumple parcialmente con el requisito enunciado. N.C = No cumple con el requisito enunciado. N.A = No aplica el requisito enunciado.			
No.	REQUISITO	CRITERIO DE CUMPLIMIENTO			
		C.T	C.P	N.C	N.A
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan los aspectos externos e internos que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.			✓	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre los aspectos externos e internos.			✓	
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de las mismas para el Sistema de Gestión de Calidad.			✓	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos.			✓	
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			✓	
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los aspectos externos e internos, las partes interesadas y los productos y servicios			✓	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión de Calidad			✓	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión de Calidad			✓	
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se ha establecido e implementado un SGC incluyendo los procesos necesarios y la interrelación entre los mismos.			✓	
10	Se ha establecido las entradas y salidas para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			✓	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			✓	
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		✓		
2	Se establece la política y objetivos de calidad por parte de la alta dirección para el SGC	✓			
3	La alta dirección promueve la mejora continua en la organización.	✓			
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
4	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes determinan y se cumplen.	✓			
5	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			✓	
<b>5.2 POLÍTICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>					
6	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con el propósito y contexto establecido.			✓	
7	La política de calidad proporciona el compromiso de cumplir los objetivos y mejora del SGC.			✓	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
8	La política de calidad esta disponible a las partes interesadas y se mantiene como información documentada dentro de la organización.	✓			
9	La política de calidad se entiende y se aplica dentro de la organización.			✓	
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
10	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes del SGC			✓	
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			✓	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del SGC			✓	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	La organización establece los objetivos de calidad coherente, medibles y alcanzables de acuerdo a la política de calidad.			✓	

4	Se mantiene información documentada y es comunicada a las partes interesadas sobre estos objetivos.								
5	Se ha determinado como lograr los objetivos de calidad, los recursos, el plazo y la evaluación de resultados de los mismos.								
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>									
6	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.								
<b>7. APOYO</b>									
<b>7.1 RECURSOS</b>									
<b>7.1.1 Generalidades</b>									
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, incluye el personal, el ambiente adecuado y la infraestructura necesaria.								
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>									
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>									
2	La organización determina, proporciona y mantiene los recursos necesarios para la comprobación de la conformidad de los productos y servicios.								
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>									
3	Dispone de equipos de medición calibrados o verificados y protegidos para el aseguramiento de los mismos.								
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>									
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.								
<b>7.2 COMPETENCIA</b>									
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, adoptando las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria								
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>									
6	Se asegura que las personas tomen conciencia sobre la política y objetivos de calidad mejora continua y contribución al SGC.								
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>									
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.								
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>									
<b>7.5.1 Generalidades</b>									
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.								
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>									
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.								
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>									
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.								
<b>8. OPERACIÓN</b>									
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>									
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.								
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.								
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.								
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.								
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>									
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>									
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.								
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.								
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.								
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>									
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.								
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>									
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.								
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.								
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.								
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.								
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.								
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>									
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.								
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>									
<b>8.3.1 Generalidades</b>									
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.								

<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				✓
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				✓
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				✓
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				✓
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				✓
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				✓
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				✓
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				✓
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				✓
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				✓
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				✓
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				✓
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				✓
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				✓
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				✓
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				✓
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		✓		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		✓		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		✓		
35	Se conserva información documentada de estas actividades			✓	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.	✓			
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		✓		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	✓			
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de Calidad.			✓	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			✓	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios.	✓			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	✓			
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		✓		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		✓		
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		✓		
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	✓			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		✓		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		✓		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		✓		
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		✓		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		✓		
52	Se controla la designación de personas competentes.		✓		

53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		✓		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		✓		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		✓		
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		✓		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		✓		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		✓		
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		✓		
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		✓		
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		✓		
<b>8.5.4 Preservación</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		✓		
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		✓		
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.		✓		
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		✓		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		✓		
67	Considera los requisitos del cliente.		✓		
68	Considera la retroalimentación del cliente.		✓		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		✓		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				✓
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		✓		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		✓		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		✓		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		✓		
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		✓		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		✓		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				✓
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				✓
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				✓
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				✓
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				✓
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				✓
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				✓
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				✓
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				✓
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		✓		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				✓
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		✓		
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				✓
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.				✓

12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			✓
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			✓
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			✓
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			✓
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			✓
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			✓
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			✓
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			✓
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			✓
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			✓
22	Considera los resultados de las auditorías.			✓
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			✓
24	Considera la adecuación de los recursos.			✓
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			✓
26	Se considera las oportunidades de mejora.			✓
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			✓
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			✓
29	Incluye las necesidades de recursos.			✓
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			✓
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			✓
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			✓
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			✓
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			✓
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			✓
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			✓
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.			✓
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			✓
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			✓
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			✓
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			✓

RESPONSABLE	Miguel Calderón	FECHA
FIRMA		10-07-2017

**Anexo B: Cuestionario de entrevista**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**Entidad:** Compañía Orientoil S.A.

**Objetivo:** Identificar los procesos que se desarrollan en los diferentes departamentos de la compañía.

**Cuestionario de Entrevista:**

1. ¿Cuál es su nombre y cargo que desempeña?
2. ¿Cuál es objetivo del departamento?
3. ¿Cuáles son las actividades (procesos) que se desarrollan en el departamento?
4. Detallar cada uno de las actividades mencionadas, en base al siguiente formato:

 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
NOMBRE DEL PROCESO				DEPARTAMENTO:			
TIPO DE PROCESO <input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Operativo <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/>							
OBJETIVO:				ALCANCE:			
PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESOS	RESPONSABLE	ÁREA	TIEMPO PROMEDIO	SALIDAS	CLIENTES
RECURSOS				SEGUIMIENTO DEL PROCESO			
MATERIALES	EQUIPOS	SOFTWARE	INSUMOS	INDICADOR		NORMATIVA	
DOCUMENTOS UTILIZADOS EN EL PROCESO				DOCUMENTOS GENERADOS POR EL PROCESO			

## **Anexo C: Cuestionario de encuesta**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**Entidad:** Compañía Orientoil S.A.

**Objetivo:** Establecer si es factible la aplicación del Tema Diseño del Sistema De Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, de la Compañía Orientoil S.A., La Joya de Los Sachas, Provincia de Orellana, en el 2017.

**Dirigido a:** Personal Administrativo y Operativo.

**Indicaciones:** Marque con una X en la opción que usted esté de acuerdo.

**1. ¿Qué tiempo lleva prestando sus servicios en la compañía?**

De 0 a 1 año ( )      De 1 a 3 años ( )      De 3 años en adelante ( )

**2. ¿Conoce cuáles son sus funciones y como debe realizarlas?**

Si ( ) No ( )

**3. ¿Cómo califica la comunicación interna entre los miembros de la compañía?**

Excelente ( )      Buena ( )      Regular ( )      Mala ( )

**4. ¿La compañía realiza capacitación y entrenamiento periódico?**

Si ( ) No ( )

**5. ¿Conoce usted si la compañía posee un sistema de gestión de Calidad?**

Si ( ) No ( )

**6. ¿Conoce usted la política y objetivos de calidad de la compañía?**

Si ( ) No ( )

**7. ¿Mide la compañía la satisfacción del cliente?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿Existe documentación básica de registros para el aseguramiento de la calidad?**

Si ( ) No ( )

**9. ¿Cree usted que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad incidirá en la mejora continua y satisfacción del cliente interno y externo?**

Si ( ) No ( )

**10. ¿Está dispuesto (a) usted a colaborar en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la compañía?**

Si ( ) No ( )

## **Anexo D: Estudio de mercado**



**ESTUDIO DE MERCADO**

**Objetivo:** Conocer la satisfacción y expectativas del cliente en relación a nuestros servicios.

**Indicaciones:** Marque con una X en la opción que usted este de acuerdo.

**1. ¿Cuál es su primera impresión del servicio?**

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

**2. ¿Cómo califica la calidad del servicio?**

Muy alta ( )      Alta ( )      Regular ( )      Baja ( )

**3. ¿Cómo califica la relación calidad-precio del servicio?**

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

**4. ¿Cómo califica la atención al cliente?**

Excelente ( )      Bueno ( )      Regular ( )      Malo ( )

**5. ¿Qué tan seguro se siente usted al adquirir el servicio?**

Muy seguro ( )      Seguro ( )      Neutro ( )      Inseguro ( )

**6. ¿Cuán probable es que reemplace el servicio de Orientoil S.A. por otro?**

Muy probable ( )      Algo probable ( )      Probable ( )      Nada probable ( )

**7. ¿Recomendaría usted el servicio?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿Si usted no recomendaría el servicio, indique porque?**

---

---

---

**9. ¿Qué le gusta de nuestro servicio?**

---

---

---

**10. ¿Qué cambios recomienda para mejorar nuestro servicio?**

---

---

---

## **Anexo E: Indicadores de gestión**

N°	PROCESO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META	EVALUACIÓN DE RESULTADOS
1	Gestión Administrativa	Cumplimiento de indicadores	(N° de indicadores cumplidos / N° total de indicadores) * 100	Semestral	Alta Dirección	100%	
		Cumplimiento de objetivos de calidad	(N° de objetivos de calidad cumplidos / N° de objetivos de calidad planeados) * 100	Semestral	Alta Dirección	100%	
2	Gestión de Calidad	Eficacia del SGC	(N° de requisitos cumplidos de la norma / N° de requisitos de la norma) * 100	Semestral	Representante de Calidad	100%	
		Índice de Satisfacción del cliente	( $\Sigma$ del grado de satisfacción del cliente / Total de encuestas realizadas) * 100	Mensual	Representante de Calidad	100%	
3	Atención al Cliente	Índice de No conformidad del Servicio	(N° de no conformidades del servicio / N° de órdenes de servicios prestados) * 100	Mensual	Representante de Calidad	80%	
		Atención de quejas del cliente	(N° de quejas solucionadas/ N° quejas recibidas) * 100	Mensual	Representante de Calidad	100%	
4	Logística de Servicios	Control de combustible, certificación y matriculación vehicular	(N° de reportes verificados / N° de reportes totales) * 100	Mensual	Jefe Área de Logística de Servicios	100%	
		Reportes de trabajo	(N° de reportes de trabajo verificados / N° de reportes totales) * 100	Mensual	Jefe Área de Logística de Servicios	100%	
5	Prestación del Servicio	Cumplimiento de servicio	(N° de órdenes de servicios ejecutadas / N° de órdenes de servicios solicitadas) * 100	Mensual	Jefes Áreas de Transporte de Carga Pesada, Transporte y Succión de Fluidos, y Maquinaria Pesada	100%	
		Movilización de vehículos	( N° de vehículos movilizados / N° de vehículos solicitados ) * 100	Mensual	Jefes Áreas de Transporte de Carga Pesada, Transporte y Succión de Fluidos, y Maquinaria Pesada	100%	

(continuación)

6	Cierre del Servicio	Soporte de pre factura	( N° de reportes entregados a tiempo/ Total de reportes generados) * 100	Mensual	Jefe Área de Logística de Servicios	100%	
		Índice de Satisfacción del cliente	( $\Sigma$ de los puntos obtenidos en las encuestas / Total de encuestas realizadas) * 100	Mensual	Representante de Calidad	100%	
7	Control de Recursos	Reporte de lavandería y alimentación.	(N° de reportes verificados / N° de reportes totales) * 100	Mensual	Jefe Área de Logística de Servicios	100%	
		Monitoreo Satelital	(N° de reportes de monitoreo satelital evaluados / N° de reportes totales de monitoreo satelital) * 100	Mensual	Jefe Área de Logística de Servicios	100%	
8	Gestión del Talento Humano	Cumplimiento del programa de capacitación	(N° de capacitaciones ejecutadas / N° de capacitaciones programados)* 100	Mensual	Jefe Departamento de Talento Humano	100%	
		Cumplimiento de inducción y entrenamiento	(N° de inducciones y entrenamientos ejecutados / N° de inducciones y entrenamientos programados) * 100	Mensual	Jefe Departamento de Talento Humano	100%	
9	Gestión Financiera	Cumplimiento de informes financieros	(N° de informes validados / Total de informes elaborados) * 100	Mensual	Jefe Departamento Financiero	100%	
		Error de Facturación	(N° de facturas con errores / Total de facturas emitidas) * 100	Mensual	Jefe Departamento Financiero	100%	
10	Mantenimiento	Mantenimiento de flota vehicular	(N° de órdenes de trabajo ejecutadas / N° de órdenes total planificadas)*100	Mensual	Jefe Área de Mantenimiento Automotriz	100%	
		Control de combustible, requisitos ARCH, certificación y matriculación vehicular	(N° de reportes verificados / N° de reportes totales) * 100	Mensual	Jefe Área de Mantenimiento Automotriz	100%	

(continuación)

11	Adquisiciones	Cumplimiento de despachos de solicitudes	(N° de órdenes de despacho cumplidas / N° de órdenes de despacho requeridas) * 100	Mensual	Jefe Departamento de Materiales y Adquisiciones	100%	
		Evaluación de proveedores	(N° de evaluaciones cumplidas / N° de evaluaciones programadas) * 100	Mensual	Jefe Departamento de Materiales y Adquisiciones	100%	
12	Gestión de Seguridad Industrial	Monitoreo Satelital	(N° de reportes de monitoreo satelital verificados / N° de reportes totales de monitoreo satelital) * 100	Mensual	Jefe Área de Seguridad Industrial	100%	
		Cumplimiento de programa de prevención de riesgo	(N° de actividades ejecutadas / N° de actividades programados) * 100	Mensual	Jefe Área de Seguridad Industrial	100%	
		Accidentes laborales	(N° de accidentes x 10 <sup>6</sup> / N° de horas trabajadas) * 100	Anual	Jefe Área de Seguridad Industrial	80%	
13	Gestión de Salud Ocupacional	Eficacia del control de salud ocupacional	(N° de exámenes ocupacionales realizados / N° de Exámenes ocupacionales programados) * 100	Mensual	Jefe Área de Salud Ocupacional	100%	
		Cumplimiento de programa de salud ocupacional	(N° de campañas ejecutadas / N° de campañas programadas) * 100	Mensual	Jefe Área de Salud Ocupacional	100%	
14	Gestión Medioambiental	Cumplimiento del programa de educación ambiental	(N° de gestiones ejecutadas del programa / N° de gestiones del programa) * 100	Mensual	Jefe Área de Medioambiente	100%	
		Cumplimiento de Objetivos ambientales	(N° de objetivos ambientales cumplidos / N° de objetivos ambientales planeados) * 100	Mensual	Jefe Área de Medioambiente	100%	

(continuación)

15	Gestión Legal	Contratos	(N° de contratos validados / N° de contratos elaborados) * 100	Mensual	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones	100%	
		Renovación y actualización de documentación	(N° de documentos renovados y actualizados / Total de documentos) * 100	Mensual	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones	100%	
16	Mejora Continua	Auditorias	(N° de auditorías ejecutadas / N° de auditorías programadas ) * 100	Mensual	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones	100%	
		Acciones correctivas	(N° de acciones correctivas efectivas / Total de acciones planeadas ) * 100	Mensual	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones	100%	

**Anexo F: Matriz de riesgos**

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		EVALUACIÓN			TRATAMIENTO	
RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL ACTUAL	GRAVEDAD DEL RIESGO	ACCIÓN REQUERIDA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE
Deficiente administración de los recursos y procesos	Falta de toma de decisiones basadas en hechos	Dificulta el rendimiento de la compañía	Media 3	Moderado 3	9	Riesgo Moderado	Reducir el riesgo	Tener información documentada y disponible para tomar decisiones acertadas.	Jefes Departamentales
Incumplimiento del plan estratégico	Estrategias no difundidas personal	Carencia de una visión clara a donde se quiere llegar	Alta 4	Moderado 3	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Difundir la importancia del plan estratégico asegurando el compromiso del personal.	Departamento de Calidad
Incumplimiento de los requisitos de la norma	Diseño incorrecto del Sistema de Gestión de Calidad	Insatisfacción de las partes interesadas	Alta 4	Mayor 4	16	Riesgo Inaceptable	Reducir y Evitar el Riesgo	Efectuar el seguimiento y revisión de forma periódica del Sistema de Gestión de Calidad	Jefes Departamentales
Inadecuada mejora continua de los procesos	Desconocimiento de la importancia de la mejora continua	Deficiente desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	Alta 4	Mayor 4	16	Riesgo Inaceptable	Reducir y Evitar el Riesgo	Realizar una retroalimentación del ciclo de mejora continua (PHVA) en los procesos	Departamento de Calidad
Mala atención al cliente	Personal no capacitado en la atención al cliente	Pérdida del cliente	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Brindar capacitación al personal sobre atención al cliente	Departamento de Talento Humano

(continuación)

Incomprensión de los requerimientos del cliente	Desconocimiento de la prestación del servicio	Cliente insatisfecho	Alta 4	Mayor 4	16	Riesgo Inaceptable	Reducir y Evitar el Riesgo	Modificar la encuesta de satisfacción para conocer las necesidades y expectativas del cliente	Departamento de Calidad
Descoordinación en la preparación y movilización de equipos	Falta de comunicación entre el personal	Atraso en la prestación del servicio	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Crear un buen clima laboral eliminando barreras que impiden la comunicación entre el personal	Departamento de Talento Humano
Incumplimiento de las actividades de la prestación del servicio	Sobrecarga de actividades	El cliente busca a la competencia	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Determinar las responsabilidades y las actividades del personal que deben cumplir para ejecutar el servicio	Área de Logística
Inconsistencia en la Pre-Factura	Reportes de trabajo establecidos	Demora en la facturación del servicio	Media 3	Menor 2	6	Riesgo Tolerable	Reducir el Riesgo	Establecer un control de los soportes de la Pre-Factura	Área de Logística
Deficiente revisión y seguimiento a la prestación del servicio	Falta de un cronograma de seguimiento y revisión del servicio	Información errónea	Media 3	Moderado 3	9	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Programar actividades para el seguimiento y revisión del servicio	Área de Logística

(continuación)

Selección y contratación de personal equivocado	Deficiente selección personal	Personal incompetente para el desarrollo de sus funciones	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Establecer el procedimiento adecuado de reclutamiento, selección y contratación del personal	Departamento Talento Humano
Incumplimiento del plan de capacitación	Desinterés en la formación personal	Bajo desempeño laboral	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Planificar las jornadas de capacitación fijando fechas y horarios	Jefes Departamentales
Incumplimiento de obligaciones contables	Desactualización de obligaciones y normas vigentes	Sanciones por parte de las entidades de control	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Capacitar al personal implicado sobre obligaciones y normas vigentes contables	Departamento Financiero
Inexactitud en la presentación de informes y estados financieros	Mal manejo de la contabilidad	Toma de decisiones desfavorables para la compañía	Baja 2	Mayor 4	8	Riesgo Tolerable	Reducir el Riesgo	Comparar los reportes de contabilidad con la información almacenada en el sistema contable	Departamento Financiero
Incumplimiento del plan de mantenimiento correctivo y preventivo	Diseño inadecuado del plan de mantenimiento	Falta de garantía de los equipos	Baja 2	Mayor 4	8	Riesgo Tolerable	Reducir el Riesgo	Difusión amplia al personal del plan de mantenimiento correctivo y preventivo	Área de Mantenimiento Automotriz
Incumplimiento de la certificación y matriculación de los equipos	Falta de control de los equipos	Interrupción de la prestación del servicio	Muy Baja 1	Catastrófico 5	5	Riesgo Tolerable	Reducir el Riesgo	Controlar las fechas de expedición y expiración de la certificación y matriculación de equipos	Área de Mantenimiento Automotriz

(continuación)

Personal propenso a accidentes laborales	Falta de capacitación en seguridad industrial	Integridad física y salud del personal afectada	Alta 4	Catastrófico 5	20	Riesgo Inaceptable	Reducir y Evitar el Riesgo	Capacitar al personal sobre la prevención de accidentes	Área de Mantenimiento Automotriz
Inadecuada selección de proveedores	Evaluación apresurada de proveedores	Adquisiciones con alto costo y/o de mala calidad	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Crear el procedimiento de evaluación de proveedores	Departamento de Materiales y Adquisiciones
Inoportuno abastecimiento de requisiciones	Deficiente control de inventario	Retraso en el desarrollo de las actividades	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Impañación y control de inventarios para constatar la información del sistema	Departamento de Materiales y Adquisiciones
Inobservancia del programa de prevención de riesgos laborales y plan de emergencia	Falta de lineamientos claros de seguridad industrial	Desconocimiento de cómo prevenir riesgos y cómo proceder en emergencias	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Fomentar en el personal la cultura de prevención de riesgos	Área de Seguridad Industrial
Inspección de seguridad deficiente	Falta de programación de actividades	Omisión del personal sobre procedimientos de seguridad	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Implementar el programa de inspección de seguridad del lugar de trabajo	Área de Seguridad Industrial
Desatención del programa de salud ocupacional	Escaso soporte por la alta dirección	Afección a la salud y bienestar del personal	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Comprometer a la Alta dirección a brindar los recursos necesarios para el programa de salud ocupacional	Área de Salud

(continuación)

Incumplimiento de exámenes ocupacionales	Control inoportuno de la salud ocupacional	Personal sin de condiciones de trabajo	Baja 2	Mayor 4	8	Riesgo Tolerable	Reducir el Riesgo	Establecer las pautas y componentes de los exámenes ocupacionales	Área de Salud
Inefectividad del programa de educación ambiental	Personal incompetente	Desinterés del personal por la preservación del medio ambiente	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Priorizar la implementación del programa de educación ambiental	Área de Medioambiente
Omisión de licencias ambientales	Gestión inadecuada de tramites licencias	Sanciones de la normativa ambiental	Media 3	Catastrófico 5	15	Riesgo Inaceptable	Evitar el Riesgo	Capacitar al personal encargado sobre la tramitación de licencias ambientales	Área de Medioambiente
Retraso de la documentación legal requerida	Falta de registros de documentación	Afecta la ejecución del contrato	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Programar la entrega de documentación legal requerida	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones
Incumplimiento de licitaciones	Desconocimiento del procedimiento licitaciones	Invalidación de contratos	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Capacitar al personal encargado sobre los requerimientos para las licitaciones	Departamento de Documentación Legal y Licitaciones
Inobservancia de la mejora continua de los procesos	Falta de compromiso personal	Insuficiencia del Sistema de Gestión de Calidad	Media 3	Mayor 4	12	Riesgo Moderado	Evitar el Riesgo	Realizar un plan de motivación de cumplimiento de la mejora continua de los procesos	Departamento de Calidad
Ineficacia de los planes de mejora continua	Acciones de mejora superficiales	Decremento de la calidad del servicio	Alta 4	Mayor 4	16	Riesgo Inaceptable	Reducir y Evitar el Riesgo	Establecer cronograma de entrega de planes de mejoramiento	Departamento de Calidad

## **Anexo G: Compromiso de la dirección**

La Joya de los Sachas, 14 de junio de 2017.

## ACUERDO DE COMPROMISO

La Alta Dirección dando cumplimiento al punto 5.1. Liderazgo y compromiso de la Norma ISO 9001:2015, que especifica los deberes y responsabilidades de la Dirección con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, se compromete a efectuar según dicta la norma, lo siguiente:

### 5. LIDERAZGO

#### 5.1. Liderazgo y compromiso

##### 5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;



j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

NOTA En ésta Norma Internacional se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.

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

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Para constancia del cumplimiento, firma el presente acuerdo.



**Sr. Rosmel Balcazar Campoverde**  
**GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA ORIENTOIL S.A.**

## **Anexo H: Manual de procedimientos**

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2015



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ORT-GC-MPR-001

VERSIÓN 1

ENERO 2018

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Validó</b>
<b>Nombre</b>	Enma Caiza & Robinson Cuenca		
<b>Cargo</b>	-		
<b>Fecha</b>	Enero 2018		
<b>Firma</b>			

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-MPR-001
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 69

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	3
5. DESARROLLO.....	4
5.1. Clasificación de los procedimientos .....	4
5.2. Presentación de los procedimientos.....	4
6. DOCUMENTOS APLICABLES .....	69
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	69
8. ANEXOS .....	69

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-MPR-001
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 69

## 1. OBJETIVO

Detallar de manera secuencial los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, definiendo los métodos que deben seguirse para gestionar el aseguramiento de la calidad en Orientoil S.A.

## 2. ALCANCE

Este Manual de Procedimientos es de aplicación para todos los departamentos y áreas de Orientoil S.A., incluye a los procedimientos desde la elaboración de la política de calidad hasta las acciones correctivas.

## 3. RESPONSABILIDADES

El Representante de Calidad asume la responsabilidad de elaborar, implementar, difundir, actualizar y mantener disponible el presente manual a las partes interesadas pertinentes.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Actividad:** Conjunto de acciones que convierten las entradas en salidas.

**Formato:** Plantilla destinada especialmente a la consignación de información específica de la realización de una actividad.

**Instructivo:** Documento que describe de manera detallada el desarrollo de una actividad específica.

**Método:** Técnicas utilizadas para alcanzar un objetivo o resultado determinado.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-MPR-001
		<b>Versión:</b> 1
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 69

**Operación:** Pasos o etapas necesarios de ejecutar para efectuar una actividad determinada.

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

## 5. DESARROLLO

### 5.1. Clasificación de los procedimientos

Los procedimientos se clasifican según los procesos respectivos a la gestión del aseguramiento de la calidad.

PROCESO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Gestión Administrativa	Procedimiento Elaboración de la política y objetivos de calidad
	Procedimiento Revisión por la Dirección
Gestión de Calidad	Procedimiento Comprensión del contexto interno y externo
	Procedimiento Identificación de las partes interesadas
	Procedimiento Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	Procedimiento Auditoría interna
	Procedimiento Medición de la satisfacción del cliente
	Procedimiento Elaboración y control de Información Documentada
Adquisiciones	Procedimiento Evaluación y selección de proveedores
Mejora Continua	Procedimiento No conformidades y Acciones correctivas

### 5.2. Presentación de los procedimientos

A continuación, se presenta cada uno de los procedimientos de Orientoil S.A.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir en la elaboración de la política y objetivos de calidad de Orientoil S.A.

## 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable desde la definición de la política y objetivos de calidad hasta su respectiva revisión y comunicación.

## 3. RESPONSABILIDADES

La Alta Dirección debe establecer y garantizar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, así como, realizar el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados.

El Representante de Calidad asume la responsabilidad de comunicar la política y objetivos de calidad.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Mejora continua:** Acción recurrente para mejorar el desempeño.

**Objetivo de Calidad:** Propósito o resultado deseado por una organización que se relaciona con la calidad.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividades de la organización.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 4

**Política de Calidad:** Conjunto de directrices que marcan las intenciones y trayectoria de una organización con respecto a la calidad, expresadas formalmente por la alta dirección.

## **5. DESARROLLO**

### **5.1. Criterios para elaborar la Política y Objetivos de Calidad**

La Norma ISO 9001:2015 establece que una política de calidad debe ser acorde al propósito y contexto de la compañía, de forma que esté relacionada directamente con los objetivos de calidad, así mismo, debe incluir el compromiso de cumplir con la satisfacción del cliente y las partes interesadas, así como el de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Los objetivos de calidad deben ser coherentes con la política de calidad, de forma que sean relevantes en la conformidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente y las partes interesadas. También, deben contar con un seguimiento, estableciendo periodos de medición, control y análisis, de forma que se actualicen según corresponda. Además, estos objetivos de calidad al igual que la política deben comunicarse y estar disponible para todas las partes interesadas.

### **5.2. Formulación de la Política y Objetivos de Calidad**

La política de calidad constituye la intención global de la compañía acerca de cómo desea lograr su gestión de calidad, orientándose a través de los objetivos de calidad, por lo tanto, estos elementos deben ser redactados por la Alta Dirección de Orientoil S.A., siguiendo lo estipulado en la Norma ISO 9001:2015.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 4

### **5.2.1. Redacción de la Política de Calidad**

La política de calidad constituye la carta de presentación de la compañía, donde se muestra la actividad que desarrolla, que desea lograr y a que se compromete, estas directrices derivan del propósito y contexto de la compañía, permitiendo establecer objetivos de calidad y los compromisos requeridos por la Norma ISO 9001:2015. La política se mantiene como información documentada a través del manual de calidad, así como en el formato *Política de Calidad (ORT-GA-FOR-001)*.

### **5.2.2. Planteamiento de los Objetivos de Calidad**

Los objetivos de calidad son las metas específicas, alcanzables y cuantificables que se definen a partir de la política de calidad, de donde se obtienen las intenciones de la compañía que pretende alcanzar con el fin de lograr la satisfacción de las partes interesadas, también se derivan de las debilidades relevantes del aspecto interno de la compañía. La Alta Dirección debe plantear los objetivos de calidad por medio del *Formato Matriz de Objetivos de Calidad (ORT-GC-FOR-002)*, de forma anual en cada mes de enero o según corresponda.

### **5.3. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**

La política de calidad se incluye en la revisión por la Alta Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, evaluando la necesidad de hacer cambios en la misma. En cuanto a los objetivos de calidad, se debe determinar qué actividades se realizarán en cada uno de estos, así como los recursos que se requieren para la ejecución de la actividad, el responsable de llevar cabo las acciones, el plazo en que se debe cumplir lo establecido, la forma como se evalúan los resultados, esta revisión se realiza por medio del *Formato Matriz de Objetivos de Calidad (ORT-GC-FOR-002)*, permitiendo que sean actualizados según corresponda una vez consumado el plazo establecido.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 4

#### 5.4. Comunicación de la Política y Objetivos de Calidad

El Represente de Calidad comunica la política y objetivos de calidad, de forma que sean comprendidos y aplicados por el personal de Orientoil S.A., cumpliendo así lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, por lo tanto, serán añadidos al manual de calidad y difundidos por diferentes medios, tales como, reuniones, página web institucional, afiches o murales, para que estén disponibles a las partes interesadas.

#### 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Política de Calidad (**ORT-GA-FOR-001**)
- Matriz de Objetivos de Calidad (**ORT-GA-FOR-002**)

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 3

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección de Orientoil S.A. para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

## 2. ALCANCE

Es aplicable a todo el Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A., inicia desde la programación de la revisión por la Alta Dirección finalizando en la elaboración del informe relacionado a la mejora continua.

## 3. RESPONSABILIDADES

La Alta Dirección es el encargado de elaborar la planificación de la revisión, ejecutarla y emitir el informe correspondiente.

El Representante de Calidad tiene la responsabilidad de disponer la información documentada necesaria para la revisión.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Adecuación:** Capacidad de las acciones para cumplir con los requerimientos.

**Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia con las metas y objetivos planteados.

**Eficacia:** Grado en el que se cumplen las actividades planificadas y se alcanza los resultados planificados.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 3

**Revisión:** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

## **5. DESARROLLO**

### **5.1. Planificación de la revisión**

La Alta Dirección de Orientoil S.A programa reuniones semestralmente para efectuar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y en caso de ser necesario desarrolla revisiones extraordinarias o cuando se presenten desviaciones en la planificación. La planificación se realiza por medio del formato *Programa Anual de Revisión (ORT-GA-FOR-003)*, donde se especifica el tema a tratar, el responsable por la alta dirección, y el periodo que se llevara a cabo la revisión.

Los responsables de cada proceso ponen a disposición al Representante de Calidad los resultados alcanzados, el cual es el encargado de mantener disponible y actualizada la información necesaria para que la Alta Dirección inicie la revisión.

### **5.2. Realización de la revisión**

En las reuniones programadas, conjuntamente con la participación del Representante de Calidad, la Alta Dirección evalúa la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia, en base al estado de las acciones tomadas en las revisiones anteriores, los aspectos internos y externos, la satisfacción del cliente, las inconformidades del servicio, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, el desempeño de los procesos, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías internas, la evaluación de proveedores, el estado de los recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos, y las oportunidades de mejora, de manera que permita tomar decisiones y acciones relacionadas con la

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 3

mejora continua de los procesos, la prestación del servicio y el Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.3. Informe de la revisión

Los resultados de la revisión se registran en el *Informe de Revisión por la Dirección (ORT-GA-FOR-004)*, el cual incluye los temas tratados, las decisiones y acciones acordadas, así como el plazo y el responsable de la implementación, a las cuales la Alta Dirección realiza el seguimiento del cumplimiento correspondiente.

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Programa Anual de Revisión por la Dirección (**ORT-GA-FOR-003**)
- Informe de Revisión por la Dirección (**ORT-GA-FOR-004**)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la identificación, análisis y seguimiento de los aspectos internos y externos que definen el contexto de Orientoil S.A.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica al contexto de Orientoil S.A., desde la identificación de los aspectos internos y externos hasta la determinación de estrategias.

## 3. RESPONSABILIDADES

El Representante de Calidad es el responsable de la elaboración del análisis de los aspectos internos y externos, así como el seguimiento de los aspectos y desarrollo de las estrategias. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Amenaza:** Situaciones o hechos externos que pueden llegar a ser negativas para el logro de los objetivos.

**Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

**Debilidad:** Problemas presentes que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

**Fortaleza:** Elementos positivos que diferencian a la organización de la competencia.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 6

**Matriz FODA:** Herramienta de análisis estratégico fundamentado en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que permite obtener un diagnóstico preciso para la toma de decisiones acorde a los objetivos y políticas planteadas.

**Matriz MEFE:** Herramienta analítica de formulación de estrategia que resume y evalúa las oportunidades y amenazas.

**Matriz MEFI:** Herramienta analítica de formulación de estrategia que resume y evalúa las fortalezas y debilidades.

**Oportunidad:** Situaciones positivas que se generan en el entorno.

## 5. DESARROLLO

La identificación de los aspectos internos y externos de Orientoil S.A., se realiza mediante la metodología de la Matriz FODA, debido a que permite hacer un análisis estratégico fundamentado en fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la compañía para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Este análisis se realizará de forma anual por el Representante de Calidad, además, se podrá realizar de manera extraordinaria cuando sea necesario debido a los cambios del entorno.

### 5.1. Análisis del Aspecto Interno y Externo

El punto de partida necesario para la Matriz FODA, es realizar el análisis del aspecto interno, referente a los factores claves como la gestión administrativa, clima organizacional, servicios, finanzas y tecnología, el cual consiste en determinar fortalezas, consideradas como las capacidades, habilidades y recursos que posee Orientoil S.A. permitiendo obtener ventajas competitivas; igualmente, se determina las

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 6

debilidades, que consisten en aspectos por mejorar que provocan una situación desfavorable frente a la competencia, dificultando la consecución de los objetivos planeados.

En cuanto al análisis del aspecto externo, este se relaciona a factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos y ambientales, los cuales son incontrolables e influyen directamente en el desarrollo de Orientoil S.A., de esta forma se obtienen las oportunidades, aspectos favorables del entorno que pueden ser aprovechadas, mientras que las amenazas son situaciones o circunstancias externas que pueden llegar a afectar considerablemente a la compañía. En efecto, se deben enlistar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas obtenidas del análisis del aspecto interno y externo de Orientoil S.A, mediante el formato *Matriz FODA (ORT-GC-FOR-001)*.

## **5.2. Matriz MEFI/MEFE**

Posteriormente, se efectúa la Matriz de Evaluación del Factor Interno (MEFI) y Externo (MEFE) donde resume y valora las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas respectivamente.

### **5.2.1. Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)**

En esta matriz se asigna el peso relativo a cada factor, 0,0 (sin importancia) a 1,0 (muy importante), el sumatorio total debe ser 1. También, se debe dar una calificación donde 4 es una fortaleza importante, 3 es una fortaleza menor, 2 es una debilidad menor y 1 es una debilidad importante. La determinación del valor ponderado se obtiene de la multiplicación el peso por la calificación y da como resultado la suma total de la ponderación.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 6

No afecta la cantidad de factores internos, ya que el total ponderado puede variar desde un mínimo de 1,0 a un máximo de 4,0 y la puntuación promedio es de 2,5. Los resultados mayores de 2,5 indican que la compañía tiene una fuerte posición interna, mientras que los menores muestran que la compañía posee grandes debilidades internas.

Por lo tanto, las fortalezas y debilidades de mayor importancia de acuerdo al valor ponderado más relevante, se utilizan en la formulación de estrategias.

### **5.2.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)**

De igual manera en esta matriz se asigna el peso relativo a cada factor, 0,0 (sin importancia) a 1,0 (muy importante), el sumatorio total debe ser 1. Luego, se debe dar una calificación donde 4 = oportunidad importante, 3 = oportunidad menor, 2 = amenaza menor y 1 = amenaza importante. Así mismo, la determinación del valor ponderado se obtiene de la multiplicación el peso por la calificación y da como resultado la suma total de la ponderación.

El total ponderado máximo posible es 4,0 y el menor es 1,0 y la puntuación promedio es de 2,5. Los resultados mayores de 2,5 indican que la compañía opera en un entorno atractivo, mientras que los menores muestran que la compañía se encuentra en entorno difícil y afronta grandes amenazas externas.

Las oportunidades de gran valor y las amenazas con mayor impacto, igualmente se emplean en la formulación de estrategias.

### **5.3. Formulación de estrategias**

Finalmente, identificados los factores internos como externos de mayor relevancia, se procede a elaborar la *Matriz para la formulación de estrategias (ORT-GC-FOR-002)*,

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 5 de 6

realizando la comparación de las fortalezas y debilidades con las oportunidades y amenazas, con el propósito de formular estrategias de acción a emplear por la compañía, las cuales se clasifican en cuatro tipos:

- Ofensiva (FO): Usar fortalezas para aprovechar al máximo las oportunidades.
- Defensiva (FA): Usar fortalezas para combatir amenazas.
- De Adaptación (DO): Minimizar debilidades aprovechando oportunidades.
- De Supervivencia (DA): Minimizar debilidades y evitar amenazas

#### **5.4. Tratamiento de resultados y toma de decisiones**

Para poder hacer las evaluaciones oportunas de los resultados obtenidos del análisis de los aspectos internos y externos se considera:

- Las estrategias obtenidas se deben implementar a la planificación estratégica de Orientoil S.A. para mejorar su capacidad interna dentro del ámbito competitivo.
- Detectadas las debilidades relevantes de Orientoil S.A., para mitigarlas, tienen que ser tomados en cuenta en la formulación de Objetivos de Calidad.
- Identificadas las amenazas reales de Orientoil S.A., se debe relacionarlas en el análisis de riesgos, donde se determina las acciones para afrontarlas.
- Se debe dar el seguimiento y revisión correspondiente a cada una de las estrategias para evaluar su cumplimiento mediante la *Matriz de monitoreo (ORT-GC-FOR-003)*.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: ORT-GC-PAC-001
	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS INTERNOS Y EXTERNOS	Versión: 1
		Fecha: Enero 2018
		Página: 6 de 6

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Matriz FODA (**ORT-GC-FOR-001**)
- Matriz para la formulación de estrategias (**ORT-GC-FOR-002**)
- Matriz de monitoreo (**ORT-GC-FOR-003**)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Identificar las partes interesadas o grupos de interés de Orientoil S.A. y sus requisitos que son relevantes para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ALCANCE

Comprende desde la identificación de las partes interesadas o grupos de interés hasta la determinación de sus requisitos.

## 3. RESPONSABLES

El Representante de Calidad es el responsable de identificar y dar seguimiento a las partes interesadas como sus requisitos. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Expectativa:** Esperanza de realizar o cumplir un determinado propósito.

**Necesidad:** Acto o cosa que una persona considera necesario.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividades de la organización.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 4

## **5. DESARROLLO**

Dentro del análisis del contexto de la organización se debe determinar las partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad,

### **5.1. Determinación de las partes interesadas**

Al referirse a las partes interesadas o grupos de interés (Stakeholders) se entiende como aquellas personas o entidades que pueden verse afectadas de forma positiva o negativa por el desarrollo de actividades o toma de decisiones de Orientoil S.A. y en determinadas ocasiones, las acciones de las mismas afectan la capacidad de la compañía para alcanzar sus objetivos.

#### **5.1.1. Identificación de las partes interesadas**

La identificación de las partes interesadas inicia con la realización de un listado, donde se especifica las personas, entidades o quienes pueden afectar, verse afectados o percibirse como afectados por Orientoil S.A. en función de su actividad económica, tipo, tamaño y ubicación. El Anexo 1 muestra las categorías que están comprendidas las partes interesadas.

#### **5.1.2. Clasificación de las partes interesadas**

Una vez obtenido el listado, se procede a clasificar a las partes interesadas según el ámbito en que se encuentren, interno o externo, y en primarios o secundarios, considerando:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 4

- **Primarios:** Son afectados de forma directa por Orientoil S.A., dado que son fundamentales para el desarrollo de las operaciones, manteniendo relaciones contractuales.
- **Secundarios:** Aquellos que son afectados indirectamente y no son partícipes de algún intercambio con Orientoil S.A.

## 5.2. Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Mediante un análisis del perfil de las partes interesadas, se procede a determinar sus necesidades y expectativas que son relevantes para el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de incrementar las posibilidades de satisfacer los requerimientos de las mismas, de forma que Orientoil S.A. logre obtener lealtad y por ende estabilidad en el mercado.

## 5.3. Matriz de partes interesadas

Finalmente, los datos obtenidos de las partes interesadas de Orientoil S.A. son registrados mediante el formato *Matriz de Partes Interesadas (ORT-GC-FOR-004)*, de forma que se aplique el respectivo seguimiento y revisión de las mismas.

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Matriz de Partes Interesadas (**ORT-GC-FOR-004**)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-002
	<b>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 4

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

## 8. ANEXOS

### Anexo 1. Categorías de las partes interesadas o Stakeholders

PARTES INTERESADAS	CATEGORIAS	AMBITO
Propietarios	Inversionistas Accionistas Socios	Interno
Empleados	Administrativo Operativo	Interno
Proveedores	De productos De servicios	Externo
Clientes	Consumidor Final Potenciales	Externo
Acreedores	Entidades financieras	Externo
Gobierno	Estado Entidades de control	Externo
Sociedad	Comunidad Medio ambiente organizaciones no gubernamentales (ONG).	Externo

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-003
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para el tratamiento adecuado de riesgos y aprovechamiento de oportunidades con el fin lograr la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para la identificación de riesgos y oportunidades hasta la determinación de estrategias pertinentes.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables de cada proceso son los responsables de identificar y junto con el Representante de Calidad, deben dar seguimiento a las acciones para abordar riesgos y oportunidades. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Riesgo:** Probabilidad de que ocurran eventos potenciales que afecten a la consecución de los objetivos.

**Oportunidad:** Situaciones positivas que se generan en el entorno.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividades de la organización.

**Probabilidad:** Medida de la posibilidad que un evento ocurra.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-003
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 6

**Impacto:** Resultado de un evento que afecta los objetivos generando un rango de consecuencias, las cuales pueden expresarse en cualitativa y cuantitativa

**Causa:** Son los medios, las circunstancias y agentes generadores del riesgo.

**Estrategia:** Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

**Nivel de Riesgos:** Magnitud de un riesgo o varios riesgos, expresados en términos de la combinación de las consecuencias y probabilidad.

## 5. DESARROLLO

Orientoil S.A. adopta el pensamiento basado en el riesgo determinado por la Norma ISO 9001:2015, el cual señala que se debe planificar e implementar acciones para abordar los riesgos más significativos que puedan afectar el desarrollo de los procesos de la compañía, con el fin de mejorar lo positivo originando oportunidades, y minimizar el impacto potencial sobre la satisfacción de las partes interesadas, de forma que se obtenga los resultados esperados del Sistema de Gestión de Calidad. Por ello, se debe iniciar identificando los riesgos, seguidamente se procede a realizar el análisis, evaluación y finalmente el tratamiento adecuado, obteniendo la Matriz de Riesgos.

### 5.1. Identificación de Riesgos

La identificación inicia considerando al riesgo como la posibilidad de que sucedan situaciones que afecten de manera positiva o negativa el logro de los objetivos y el desempeño de los procesos requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta el contexto de Orientoil S.A. y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Además, en este punto se debe identificar las circunstancias o aspectos generadores del riesgo (causa) y el efecto o resultado que se derivan de los riesgos

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-003
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 6

(consecuencia), los mismos que son registrados en el formato *Matriz de Riesgos (ORT-GC-FOR-005)*.

## 5.2. Análisis de Riesgos

Una vez identificado los riesgos, se los analiza estableciendo la probabilidad de ocurrencia y el impacto de las consecuencias con el fin de determinar el nivel actual del riesgo, el cual se obtiene de la multiplicación de los valores asignados según los siguientes aspectos.

### 5.2.1. Determinación de la probabilidad

Indica que tan probable puede ocurrir el riesgo y se valoriza según las especificaciones de la siguiente tabla.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	VALOR
Muy Baja	Sería excepcional que ocurra	1
Baja	Es raro que ocurra	2
Media	Es posible que ocurra	3
Alta	Es probable que ocurra	4
Muy Alta	Seguro que ocurra	5

### 5.2.2. Determinación del impacto

Señala la magnitud de la materialización del riesgo que se establece según los criterios de la siguiente tabla.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-003
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 6

IMPACTO DEL RIESGO		
NIVEL	DESCRIPCIÓN	VALOR
Insignificante	Consecuencias mínimas en la compañía	1
Menor	Bajo impacto en la compañía	2
Moderado	Consecuencias pasables en la compañía	3
Mayor	Consecuencias altas en la compañía	4
Catastrófico	Consecuencias desastrosas en la compañía	5

### 5.3. Evaluación del Riesgo

Se procede a realizar la evaluación determinando la gravedad de los riesgos según el nivel actual obtenido del análisis del riesgo, de esta forma se puede clasificarlos en aceptable, tolerable, moderado e inaceptable, a través de la tabla de probabilidad por impacto.

PROBABILIDAD POR IMPACTO							
PROBABILIDAD	Muy Alta 5	5	10	15	20	25	
		Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable
	Alta 4	4	8	12	16	20	
		Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable
	Media 3	3	6	9	12	20	
		Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Moderado	Riesgo Inaceptable	Riesgo Inaceptable
	Bajo 2	2	4	6	8	10	
	Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Moderado	
Muy Bajo 1	1	2	3	4	5		
	Riesgo Aceptable	Riesgo Aceptable	Riesgo Aceptable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	Riesgo Tolerable	
	<b>Insignificante 1</b>	<b>Menor 2</b>	<b>Moderado 3</b>	<b>Mayor 4</b>	<b>Catastrófico 5</b>		
	<b>IMPACTO</b>						

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-003
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 5 de 6

#### 5.4. Tratamiento del Riesgo

Una vez clasificados los riesgos se les debe dar el tratamiento correspondiente, por lo tanto, se establece las siguientes acciones de manejo de riesgos:

- **Asumir el Riesgo:** Aceptar el riesgo enfrentando el impacto de las consecuencias.
- **Reducir el Riesgo:** Tomar medidas necesarias para disminuir la probabilidad de ocurrencia como el impacto.
- **Compartir el Riesgo:** Reducir el impacto a través del traspaso de la responsabilidad del impacto a un tercero.
- **Evitar el Riesgo:** Tomar medidas para prevenir su ocurrencia y materialización.

Las acciones requeridas se determinan de acuerdo a la gravedad de los riesgos, según se muestra en la siguiente tabla.

TRATAMIENTO DEL RIESGO	
TIPOS DE RIESGOS	ACCIÓN REQUERIDA
Riesgo Aceptable	Asumir el riesgo
Riesgo Tolerable	Asumir y reducir el riesgo
Riesgo Moderado	Reducir el riesgo, evitar o compartir
Riesgo Inaceptable	Evitar el riesgo, reducir o compartir

Seguidamente de la determinación de las acciones de tratamiento, se debe establecer las estrategias y el responsable para dar el seguimiento constante al riesgo y evaluar los resultados correspondientes, a través de la *Matriz de Riesgos (ORT-GC-FOR-005)*.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-003
	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 6 de 6

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Matriz de Riesgos (**ORT-GC-FOR-005**)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 14

## 1. OBJETIVO

Definir los criterios para el desarrollo de auditoria interna del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. con el propósito de verificar la eficacia y conformidad del mismo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A., inicia desde la planificación de auditorías y culmina con la presentación del informe.

## 3. RESPONSABLES

El Representante de Calidad es el responsable de programar auditorías internas, seleccionar el equipo auditor, asegurar que las auditorias se lleven a cabo en el período establecido y realizar el seguimiento a las acciones derivadas de la misma. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumple con los requisitos.

**Auditoria Interna:** Denominada de primera parte, se realiza por o en nombre de la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos.

**Auditor:** Persona que realiza la auditoria.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 14

**Criterios de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para comparar la evidencia de la auditoria.

**Equipo auditor:** Conjunto de personas que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Hallazgos de auditoria:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria, que pueden indicar conformidad o no conformidad.

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

## 5. DESARROLLO

Orientoil S.A. realiza auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, verificando que los procesos, procedimientos y otra documentación relacionada es conforme a los requerimientos establecidos, asegurando la mejora continua.

### 5.1. Programa de Auditoria Interna

El Representante de Calidad, cada mes de enero planifica las auditorías a realizar durante el año, considerando el cumplimiento de objetivos, la complejidad del proceso a auditar y el resultado de auditorías anteriores, para ello dispone del formato *Programa Anual de Auditoria Interna (ORT-GC-FOR-006)*, donde se debe establecer el aspecto a auditar, el alcance, los integrantes del equipo auditor, la frecuencia y mes en que se realiza. Esta planificación es comunicada entre las áreas de la compañía, tras la revisión y validación de la Alta Dirección, asegurándose que se mantenga actualizada de acuerdo a las necesidades de la compañía.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 14

Las auditorías internas se efectúan por lo menos una vez, de forma que los resultados a obtener se presenten satisfactoriamente en la revisión por la Alta Dirección, además, se pueden realizar auditorías internas extraordinarias por cambios efectuados o el seguimiento de acciones correctivas.

### **5.1.1. Determinación del equipo auditor**

El Representante de Calidad asigna a los miembros del equipo auditor, el cual puede estar integrado por uno hasta tres auditores según los criterios, objetivo, alcance y frecuencia de la auditoria a realizar, para ello, los auditores internos deben cumplir un perfil relacionado con sus cualidades, conocimientos y habilidades. Sin embargo, no es preciso que se desempeñen todos los requisitos, simplemente se debe garantizar que el equipo auditor tenga la competencia suficiente para alcanzar los objetivos de la auditoria.

En consecuencia, el auditor interno debe poseer:

- Comportamiento profesional durante el desarrollo de la auditoria interna, que incluye ser ético; dispuesto a considerar diferentes puntos de vista; relacionarse bien con las personas; observador; perceptivo; versátil; decidido; seguro de sí mismo; dispuesto a aprender; y colaborador.
- Conocimientos y habilidades generales sobre principios, procedimientos y métodos de auditoria; sistemas de gestión; contexto de la organización; requisitos legales u otros requisitos aplicables.
- Conocimientos y habilidades específicas sobre el Sistema de Gestión de Calidad, que incluye sus requisitos, principios, enfoque al cliente, enfoque por procesos, identificación de riesgos, satisfacción del cliente, y mejora continua.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 14

Además, la asignación de auditores internos debe asegurar la independencia del equipo auditor, debido a que los auditores seleccionados no podrán auditar al área o proceso con los que se relacionan directamente, evitando así un conflicto de intereses.

### 5.1.1. Selección del Auditor Líder

Entre los auditores seleccionados para el equipo auditor, el Representante de Calidad debe establecer a un responsable de la gestión de la auditoría interna, denominado como Auditor Líder, el cual debe cumplir, además de los requisitos anteriormente detallados, con las siguientes especificaciones:

- Conocimiento y habilidades para proveer liderazgo al equipo auditor con el fin de llevar a cabo la auditoría de forma eficiente, además, debe mantener buenas relaciones laborales.

### 5.2. Plan de Auditoría Interna

Previamente a la realización de la auditoría, el Auditor Líder debe elaborar el plan de auditoría por medio del formato *Plan de Auditoría Interna (ORT-GC-FOR-007)*, donde se detalla el objetivo de la auditoría, los criterios, las actividades a realizar incluyendo la reunión de apertura y clausura de auditoría, la fecha, así como el tiempo estimado de duración, lugar y los correspondientes auditores responsables.

El plan de auditoría es revisado por el Representante de Calidad y validado por la Alta Dirección, igualmente, debe ser comunicado con suficiente antelación al responsable del proceso o área a auditada, a fin que se cumpla satisfactoriamente la auditoría.

Además, el auditor líder elabora la lista de verificación a utilizar en cada auditoría planificada, considerando el alcance establecido del Sistema de Gestión de Calidad, a

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 5 de 14

través del formato *Lista de Verificación de Auditoría Interna (ORT-GC-FOR-008)*, la cual especifica la cláusula de la norma de referencia, el requisito correspondiente y el cumplimiento. En el Anexo 1 se muestra las preguntas según los capítulos de la norma, que pueden ser consideradas en la lista.

### **5.3. Desarrollo de la Auditoría Interna**

#### **5.3.1. Reunión de apertura**

En la fecha proyectada se lleva a cabo la auditoría interna según el plan establecido, la cual debe iniciar con la reunión de apertura con los responsables e involucrados en el proceso o área a auditar, en donde el auditor líder debe presentar el equipo auditor, explicar el objetivo de la auditoría, ratificar el alcance de la auditoría, detallar las actividades a realizar con la respectiva duración, y aclarar inquietudes según sea necesario. Además, pueden participar observadores y expertos técnicos sobre el área o proceso a auditar, los cuales no actuarán como auditores.

#### **5.3.2. Ejecución de la Auditoría Interna**

Cumplida la reunión, los auditores mediante la entrevista emplean las preguntas correspondientes de la Lista de Verificación, a fin de comprobar y valorar el cumplimiento del aspecto auditado con los criterios de la Norma ISO 9001:2015, complementando a las preguntas con la observación directa y análisis de la documentación.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 6 de 14

### **5.3.3. Determinación de hallazgos de la Auditoria Interna**

Una vez registrada la información en la lista de verificación, el equipo auditor realiza la evaluación de las evidencias encontradas para determinar los hallazgos de auditoria, que pueden indicar una conformidad o no conformidad.

### **5.3.4. Informe de Auditoria Interna**

El Líder Auditor debe redactar forma objetiva, clara y precisa el Informe de Auditoría por medio del formato (*ORT-GC-FOR-009*), puntualizando los hallazgos de auditoria, así como las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría realizada. El informe es revisado por el Representante de Calidad y validado por la Alta Dirección, posteriormente al cierre de la auditoria.

### **5.3.4. Reunión de clausura**

Finalmente, el Auditor Líder realiza la reunión de clausura de la auditoria interna, en esta el equipo auditor expone los hallazgos encontrados a los involucrados en el proceso o área auditada, de manera que se resuelva alguna divergencia relativa a los resultados presentados, por lo tanto, el responsable auditado debe reconocer la objetividad de la auditoría realizada, ratificando la situación actual y admitiendo la necesidad de tomar acciones correctivas. Además, en la reunión de clausura se realiza la entrega del Informe de Auditoria al responsable del proceso o área auditada, con lo cual se da por culminada la auditoria interna.

### **5.4. Tratamiento de las no conformidades**

El responsable del proceso o área auditada, el menor tiempo posible o máximo en 20 días laborales después del cierre de la auditoria deberá proponer las correspondientes

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 7 de 14

acciones correctivas a las no conformidades especificadas en el informe de Auditoria Interna, según lo descrito en el Procedimiento de *No Conformidades y Acciones Correctivas (ORT-MEC-PAC-001)*.

### **5.5. Auditoria de Seguimiento**

Las acciones correctivas tomadas ante las no conformidades detectadas son controladas para verificar que hayan sido satisfactoriamente implementadas, así como evaluar la eficacia de las mismas. El seguimiento es realizado por el responsable del proceso o área auditada, y se lleva acabo según el plazo de culminación de las acciones correctivas establecidas.

## **6. DOCUMENTOS APLICABLES**

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Programa Anual de Auditoria Interna (**ORT-GC-FOR-006**)
- Plan de Auditoria Interna (**ORT-GC-FOR-007**)
- Lista de Verificación de Auditoria Interna (**ORT-GC-FOR-008**)
- Informe de Auditoria Interna (**ORT-GC-FOR-009**)

Información documentada de referencia:

- Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (**ORT-MEC-PAC-001**)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 8 de 14

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

## 8. ANEXOS

### Anexo 1. Preguntas de la Lista de Verificación

Nº	REQUISITO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>	
1	Se determinan los aspectos externos e internos que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre los aspectos externos e internos.
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de las mismas para el sistema de gestión de Calidad.
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y los requisitos.
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los aspectos externos e internos, las partes interesadas y los productos y servicios
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión de Calidad
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión de Calidad
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>	
9	Se ha establecido e implementado un SGC incluyendo los procesos necesarios y la interrelación entre los mismos.
10	Se ha establecido las entradas y salidas para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.
<b>5. LIDERAZGO</b>	
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	
1	Se demuestra liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.
2	Se establece la política y objetivos de calidad por parte de la Alta Dirección para el SGC

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 9 de 14

3	La alta dirección promueve la mejora continua en la organización.
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>	
4	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes determinan y se cumplen.
5	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
<b>5.2 POLÍTICA DE CALIDAD</b>	
<b>5.2.1 Establecimiento de la política</b>	
6	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con el propósito y contexto establecido.
7	La política de calidad proporciona el compromiso de cumplir los objetivos y mejora del SGC.
<b>5.2.2 Comunicación de la política</b>	
8	La política de calidad está disponible a las partes interesadas y se mantiene como información documentada dentro de la organización.
9	La política se entiende y se aplica dentro de la organización.
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	
10	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes del SGC.
<b>6. PLANIFICACION</b>	
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>	
3	La organización establece los objetivos de calidad coherente, medibles y alcanzables de acuerdo a la política de calidad.
4	Se mantiene información documentada y es comunicada a las partes interesadas sobre estos objetivos.
5	Se ha determinado como lograr los objetivos de calidad, los recursos, el plazo y la evaluación de resultados de los mismos.
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>	
6	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.
<b>6. APOYO</b>	
<b>7.1 RECURSOS</b>	
<b>7.1.1 Generalidades</b>	
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, incluye el personal, el ambiente adecuado y la infraestructura necesaria.
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>	
2	La organización determina, proporciona y mantiene los recursos necesarios para la comprobación de conformidad de los productos y servicios.
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>	
3	Dispone de equipos de medición calibrados o verificados y protegidos para el aseguramiento de los mismos.
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>	
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 10 de 14

<b>7.2 COMPETENCIA</b>	
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, adoptando las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	
6	Se asegura que las personas tomen conciencia sobre la política y objetivos de calidad mejora continua y contribución al SGC.
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>	
<b>7.5.1 Generalidades</b>	
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.
<b>8. OPERACIÓN</b>	
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
<b>8.3.1 Generalidades</b>	
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 11 de 14

	asegurar la posterior provisión de los servicios.
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>	
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>	
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>	
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>	
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	
<b>8.4.1 Generalidades</b>	
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.
35	Se conserva información documentada de estas actividades
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>	
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 12 de 14

	la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	
41	La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios.
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>	
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.
52	Se controla la designación de personas competentes.
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.
<b>8.5.4 Preservación</b>	
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-004
	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>Versión:</b> 1 <b>Fecha:</b> Enero 2018 <b>Página:</b> 13 de 14

67	Considera los requisitos del cliente.
68	Considera la retroalimentación del cliente.
<b>8.5.6 Control de cambios</b>	
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>	
<b>9.1.1 Generalidades</b>	
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>	
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Código:** ORT-GC-PAC-004**Versión:** 1**PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA****Fecha:** Enero 2018**Página:** 14 de 14

17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN</b>	
<b>9.3.1 Generalidades</b>	
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>	
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.
22	Considera los resultados de las auditorías.
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.
24	Considera la adecuación de los recursos.
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
26	Se considera las oportunidades de mejora.
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>	
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.
29	Incluye las necesidades de recursos.
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.
<b>10. MEJORA</b>	
<b>10.1 Generalidades</b>	
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>	
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>	
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-005
	<b>PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Establecer la sistemática de actuación para medir la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

## 2. ALCANCE

Aplica todos los clientes de Orientoil S.A., desde el seguimiento hasta la evaluación de la satisfacción.

## 3. RESPONSABLES

El Representante de Calidad es el responsable del seguimiento, medición, análisis y evaluación de la satisfacción del cliente. Los resultados se incluyen en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Cliente:** Persona u organización que puede o recibe el servicio.

**Expectativa:** Esperanza de realizar o cumplir un determinado propósito.

**Necesidad:** Acto o cosa que una persona considera necesario.

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

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a la organización, relativa al servicio o un proceso.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-005
	<b>PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 6

**Reclamo:** Objeción relacionada al fondo o la forma como la organización ha dado cumplimiento a lo solicitado por el cliente.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Servicio:** Salida de una organización, dirigido al cliente.

**Sugerencia:** Toda instancia propuesta para la mejora del servicio o proceso.

## 5. DESARROLLO

Orientoil S.A. efectúa el seguimiento, medición, análisis y evaluación del grado de satisfacción del cliente en relación al cumplimiento de sus requisitos para ello emplea encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de mejorar continuamente la prestación del servicio, además, mantiene otros canales y medios de comunicación que incluyen la recepción de quejas y sugerencias.

### 5.1. Encuesta de Satisfacción del Cliente

#### 5.1.1. Diseño de la encuesta

En cada mes de enero, el Representante de Calidad elabora la encuesta de satisfacción del cliente a utilizar durante el año, la cual es diseñada en base al modelo Servperf (Cronin y Taylor, 1992) que consiste en 22 ítems que representan las cinco dimensiones de calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para recolectar y medir utilizando una escala de Likert, la

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-005
	<b>PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 6

percepción del cliente sobre el servicio brindado por Orientoil S.A. En consecuencia, se obtiene el formato *Encuesta de Satisfacción del Cliente (ORT-GC-FOR-010)*.

### 5.1.2 Aplicación de la encuesta

Luego que es revisada y validada por la Alta Dirección, el Representante de Calidad aplica de forma mensual la encuesta de satisfacción a todos los clientes que Orientoil S.A. brinda el servicio, considerando la cantidad de encuestas se calcula una muestra.

Las encuesta se efectúa mediante una visita directa al cliente, también, puede ser por medio de correo electrónico, contacto telefónico o reuniones en la compañía, para ello se debe mantener actualizado el formato *Lista de Clientes (ORT-GC-FOR-011)*.

El cliente debe responder las 22 preguntas planteadas de acuerdo a su percepción con respecto al servicio prestado, según la escala establecida de cinco alternativas:

ESCALA DE PERCEPCIÓN				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

### 5.1.3 Análisis de la encuesta

El Representante de Calidad debe receptor las encuestas en el lapso de una semana como máximo para proceder a analizar la información.

En cada encuesta se debe calcular un puntaje total para lo cual se suma las respuestas de los clientes valorizándolas de acuerdo a la escala de percepción establecida. El valor obtenido es dividido para el puntaje máximo a obtener en la encuesta (110), de esta forma se consigue el grado de satisfacción del cliente.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-005
	<b>PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 6

El grado de satisfacción con respecto al servicio prestado se analiza según la siguiente tabla:

RANGO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN	DESCRIPCIÓN
0 - 20	Totalmente en desacuerdo
20 - 40	En desacuerdo
40 - 60	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
60 - 80	De acuerdo
80 - 100	Totalmente de acuerdo

Así mismo, el grado de satisfacción mensual, se obtiene con la sumatoria del grado de satisfacción del cliente obtenido sobre el total de encuestas realizadas. Esta información se realiza mediante el formato *Informe de Satisfacción del Cliente (ORT-GC-FOR-012)*.

#### **5.1.4 Evaluación de resultados**

Una vez realizado el análisis, el Representante de Calidad se reúne con la Alta Dirección para exponer el grado de satisfacción del cliente y conjuntamente realizar la evaluación respectiva de acuerdo al grado obtenido tomando las decisiones acertadas que conlleven a la mejora de la prestación del servicio que permita aumentar la satisfacción del cliente. En caso que se detecten inconformidades del servicio se registran como una No conformidad y se aplican acciones correctivas, que tendrán el seguimiento y evaluación pertinente según el procedimiento *No Conformidades y Acciones Correctivas (ORT-MEC-PAC-001)*.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-005
	<b>PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 5 de 6

## **5.2 Quejas o sugerencias**

### **5.2.1 Recepción de quejas o sugerencias**

Las quejas o sugerencias provenientes del cliente o de las demás partes interesadas, son receptadas por el Representante de Calidad, ya sea de forma personal o por medio del buzón de quejas o sugerencias, correo electrónico, contacto telefónico e igualmente pueden ser recibidas por el Área de Atención al Cliente, donde la información debe ser registrada en el formato *Recepción de Quejas o Sugerencias (ORT-GC-FOR-013)* para dar el seguimiento y resolución adecuada.

### **5.2.2 Análisis de quejas o sugerencias**

Las quejas o sugerencias recibidas son analizadas, en primera instancia, por el Representante de Calidad, quien determina si se procede con el trámite, en un plazo máximo de tres días a partir de la recepción de la queja o sugerencia, en base a la gravedad del caso.

### **5.2.3 Evaluación de quejas o sugerencias**

El Representante de Calidad dependiendo de la severidad de la queja o sugerencia, convoca a una reunión con el responsable del área o proceso implicado y la Alta Dirección, quienes evalúan las situaciones y circunstancias para determinar las causas que permitan tomar las acciones correctivas con el fin de dar solución, asegurándose que no vuelva a ocurrir de forma que se mejore los procesos y aumente la satisfacción del cliente. La resolución será comunicada mediante un escrito, máximo en quince días a la persona que emite la queja, o a la vez se le informará sobre el avance del trámite.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-005
	<b>PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 6 de 6

Las quejas son tratadas como una No Conformidad, de forma que se dé el seguimiento de la misma y de las acciones tomadas según lo describe el procedimiento de *No Conformidades y Acciones Correctivas (ORT-MEC-PAC-001)*.

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Encuesta de Satisfacción del Cliente (**ORT-GC-FOR-010**)
- Lista Maestra de Clientes (**ORT-GC-FOR-011**)
- Informe de Satisfacción del Cliente (**ORT-GC-FOR-012**)
- Recepción de Quejas o Sugerencias (**ORT-GC-FOR-013**)

Información documentada de referencia:

- Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas (**ORT-MEC-PAC-001**)

## 7. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 10

## 1. OBJETIVO

Detallar la metodología a utilizar en la elaboración, actualización, control y conservación de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A. para asegurar su eficacia y mejora continua.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la información documentada necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad de origen interno como externa.

## 3. RESPONSABILIDADES

El Representante de Calidad es el responsable del control de información documentada. Los responsables de cada proceso contribuirán al control de documentos, designando a los implicados de la elaboración y el registro de información. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Formato:** Plantilla destinada especialmente a la consignación de información específica de la realización de una actividad.

**Información documentada:** Información que la organización tiene que controlar y mantener para el Sistema de Gestión de Calidad.

**Instructivo:** Documento que describe de manera detallada el desarrollo de una actividad específica.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 10

**Lista maestra de información documentada:** Formato que detalla el total de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.

## 5. DESARROLLO

La información documentada debe ser establecida, actualizada, controlada y conservada de forma que asegure la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 5.1. Creación y actualización

Al detectarse la necesidad de crear y/o actualizar la información documentada se debe tomar en cuenta las pautas necesarias para la identificación y formato de la documentación, que incluye la revisión y validación respectiva.

#### 5.1.1. Identificación de la Información Documentada

En la información documentada que se genere del Sistema de Gestión de Calidad, a excepción de los formatos de registro, deberán constar los siguientes aspectos:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 10

SECCIÓN	REQUISITO	DESCRIPCIÓN
Encabezado	Logotipo institucional	Representación gráfica por la que se identifica la compañía
	Nombre del manual/proceso	Indica el manual o el proceso al que hace referencia
	Nombre de la información documentada	Documento que se va a detallar (manual, procedimiento, instructivo, plan o programa)
	Código del documento	Representa en abreviatura la procedencia, el tipo de documento y la secuencia de la documentación
	Versión	Indica la edición correspondiente según haya sido modificado el documento
	Fecha	Indica el mes y año en que fue expedido la última versión
	Página	Especifica el número de página en relación al total de hojas que contiene el documento
Pie de Pagina	Elaborado	Indica el nombre del responsable de elaborar el documento
	Revisado	Indica el nombre del responsable de revisar el documento
	Validado	Indica el nombre del responsable de validar el documento
	Firma	Se debe realizar la firma por los responsables
	Cargo	Se debe indicar el cargo de los responsables
	Fecha	Se debe indicar el mes y año de la elaboración, revisión y validación respectivamente

El encabezado tiene que mostrarse en la parte superior de cada una de las páginas del documento con el fin de que en todo momento se conozca que no se haya realizado ninguna modificación y que cada hoja pertenezca a la edición indicada. A continuación, se muestra el encabezado descrito.

	<b>NOMBRE DEL MANUAL/PROCESO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
	<b>NOMBRE DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b>

El Pie de Página se ubica en la parte inferior de la primera hoja del documento para dar constancia con la firma de los responsables de la elaboración, revisión y validación antes de la distribución del documento. La revisión del documento debe realizarla el Jefe o Supervisor del Departamento del área involucrada, y el Gerente General de la compañía es quien valida la documentación. De esta forma, se presenta el pie de página del documento.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 10

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Validó</b>
<b>Nombre</b>			
<b>Cargo</b>			
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>			

En cuanto a la identificación de los Formatos de Registro se diferencian por incluir en el encabezado el título del formato que se describe para el registro de una actividad.

	<b>TÍTULO DEL FORMATO DE REGISTRO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>Página:</b>

Mientras que el pie de página se muestra solamente cuando lo amerite el caso, el cual contiene los responsables con la respectiva firma, cargo y fecha de elaboración, revisión y validación.

### 5.1.2. Formato de la Información Documentada

La documentación deberá tener la siguiente estructura:

	<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Portada del Documento	Título de la Información Documentada	Indica el nombre del documento a realizarse el cual debe estar en la parte central de la hoja. Además, se especifica el código, versión, fecha y número de páginas del documento.
	Pie de Pagina	Se debe incluir el pie de página en la portada de forma que fue estructurada anteriormente
Contenido del Documento	Índice	Señala la lista de las sección del contenido del documento
	Objetivo	Especifica el propósito a alcanzar del documento. Debe iniciar con un verbo en infinitivo
	Alcance	Delimita el documento señalando el inicio y el final del desarrollo de las actividades
	Responsabilidades	Indica los responsables y las actividades que deben cumplir.
	Términos y Definiciones	Define términos y conceptos que son empleados en la documentación
	Desarrollo de la	Se desarrolla según requiere el tipo documento (manual,

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 5 de 10

	documentación	procedimiento, instructivo, plan o programa)
	Documentos aplicables	Enlista los documentos utilizados como referencia para la elaboración de los procedimientos. También se enlista los registros generados de la aplicación del mismo.
	Control de Cambios	Señala los cambios y/o actualizaciones del documento según los parámetros indicados
	Anexos	Se incluye cualquier otro documento que se requiere referenciar en el desarrollo de la documentación en caso que se requiera

Los Formatos de Registro cambian de estructura debido a que solo contiene el encabezado y pie de página según amerite el caso.

## **5.2. Control de la Información Documentada**

La información documentada debe ser controlada de manera que esté disponible y adecuada para las partes interesadas en el momento que requieran hacer uso de la misma, también, será protegida adecuadamente con el fin de evitar pérdidas de la confidencialidad e integridad de la documentación, por lo tanto, se muestra las actividades del control de documentación.

### **5.2.1. Codificación**

La documentación se codifica a través de la combinación de los datos de procedencia, tipo de documento y secuencia correspondiente, con el fin que sean identificados y entendidos fácilmente. De esta forma, la procedencia del documento corresponde a identificación de la compañía y el proceso de donde se origina el documento, como se muestra en la siguiente tabla.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 6 de 10

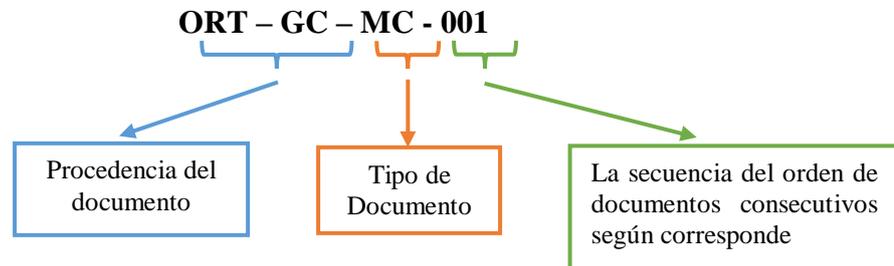
		CÓDIGO
COMPAÑIA	Orientoil S.A.	ORT
PROCESOS CLAVES	Gestión Administrativa	GA
	Gestión de Calidad	GC
	Atención al Cliente	AC
	Logística de Servicios	LS
	Control de Recursos	CR
	Prestación del Servicio	PS
	Cierre del Servicio	CS
	Gestión del Talento Humano.	GTH
	Gestión Financiera.	GF
	Adquisiciones	AD
	Mantenimiento	MAN
	Gestión de Seguridad Industrial.	GSI
	Gestión Salud Ocupacional.	GSO
	Gestión Medioambiental.	GMA
	Gestión Legal	GL
Mejora Continua	MEC	

En cuanto al tipo de documento se definen los siguientes códigos.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO
Manual de Calidad	MC
Manual de Procedimientos	MPR
Procedimiento de Aseguramiento de Calidad	PAC
Instructivo de Trabajo	IT
Registros	REG
Formato de Registro	FOR
Proceso	PRO
Programa	PG
Plan	PL
Documento externo	DEX

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 7 de 10

Por lo tanto, la codificación de la información documentada se establece de la siguiente forma:



### 5.2.2. Distribución y accesibilidad

La información documentada tiene que estar disponible físicamente y digitalmente con el fin de permitir el uso eficiente del personal de Orientoil S.A., por ello el responsable de cada proceso deberá realizar la distribución correcta de la documentación, asegurando la integridad de la misma, estableciendo autorizaciones a quienes tendrán solo acceso o también a quienes podrán realizar cambios.

### 5.2.3. Almacenamiento y conservación

El responsable de cada proceso deberá archivar la correspondiente documentación en folders o carpetas con la respectiva identificación que permita el fácil acceso cuando se requiera para lo cual deberá ser organizada según el tipo de documento y actividad desarrollada.

El almacenamiento de la información documentada deberá estar en un ambiente adecuado que evite el deterioro o pérdida de la información, y también la indebida manipulación. Así mismo, la documentación digital será almacenada en el servidor de la compañía y tendrán implantado una protección de acceso con el fin de evitar modificaciones no autorizadas.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 8 de 10

La información documentada debe ser conservada por un lapso de 3 años, una vez culminado el periodo, el responsable de cada proceso deberá dar de baja a los documentos y los desechará, en caso de los documentos de mayor importancia se realizará un análisis para extender la conservación del mismo.

#### 5.2.4. Control de cambios

En caso que exista la necesidad de realizar cambios y/o actualizaciones de algún documento deberá ser realizado por el responsable del proceso, posteriormente será revisado por el Jefe del Departamento y validado por el Gerente de la compañía.

Los cambios y/o actualizaciones son registrados en el formato *Control de Cambios de la Información Documentada (ORT-GC-FOR-014)*, donde se debe registrar la respectiva fecha, la descripción detalla de la modificación y las firmas correspondientes de los responsables de la revisión y validación. Adicionalmente, en cada documento, en el apartado denominado “Control de cambios” se registra los tres últimos cambios, modificando la versión establecida en el encabezado del documento. A continuación, se muestra la tabla respectiva de control de cambios.

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ

#### 5.2.5. Declaración de Documentación Obsoleta

Los documentos que se identifiquen con una versión anterior se convierten en obsoletos e inoperantes, los cuales deben ser retirados con todas las copias y posteriormente se desecharan incluyendo los documentos digitales, con el fin de asegurar que solo se utilice documentación aprobada y actualizada.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 9 de 10

### 5.2.6. Documentación Externa

El responsable de cada proceso debe identificar la necesidad de la documentación de origen externo y debe distribuirla según requiera el personal de la compañía. Esta será archivada en un folder distinto, ordenándola por el respectivo código asignado de documentación externa, donde señale la revisión con la respectiva fecha cuando existan cambios en los documentos externos.

### 5.2.7. Lista maestra de información documentada

El formato *Lista maestra de Información Documentada (ORT-GC-FOR-015)*, facilita el control de la información documentada, permitiendo localizar, revisar y conocer el total de documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de Orientoil S.A., en donde se debe señalar la codificación del documento, el nombre, el responsable correspondiente de la documentación, la versión actual y la ubicación del documento en físico y digital.

Una vez aprobada y validada la información documentada debe ser incluida en la lista maestra antes de la distribución de la documentación en las diferentes áreas de la compañía, de esta forma se asegura que los documentos sean actuales. Esta lista será diligenciada por el Representante de Calidad.

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Control de Cambios de la Información Documentada (**ORT-GC-FOR-014**)
- Lista Maestra de Información Documentada (**ORT-GC-FOR-015**)

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-PAC-006
	<b>PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 10 de 10

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-AD-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer criterios de evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de los proveedores de Orientoil S.A. para asegurar que los productos y/o servicios suministrados permitan brindar un servicio que cumpla con los requerimientos del cliente.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los proveedores nacionales e internacionales que suministran productos y/o servicios a Orientoil S.A. Incluye la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los mismos.

## 3. RESPONSABLES

El responsable del área de Adquisiciones realiza la evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de los proveedores. El Representante de Calidad define los criterios y asegura el cumplimiento de los mismos. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Producto:** Salida de una organización, generalmente tangible, dirigido al cliente.

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

**Servicio:** Salida de una organización, generalmente intangible, dirigido al cliente.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-AD-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 5

## 5. DESARROLLO

Orientoil S.A. garantiza el abastecimiento de los productos y/o servicios necesarios para la operación de sus actividades, a través de la evaluación, selección, seguimiento, y reevaluación de los proveedores nacionales e internacionales, para brindar un servicio que cumpla con los requerimientos del cliente.

### 5.1. Definición de los criterios de evaluación

Los criterios de evaluación se definen con el fin de seleccionar proveedores competentes que demuestren capacidad de abastecer productos y/o servicios de calidad en el plazo de entrega establecido, en base a los siguientes parámetros:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Calidad	Ofrece productos y/o servicios de calidad; Garantiza seguridad y profesionalismo; Cuenta con un SGC implementado.	30
Entrega	Garantiza que se cumple con el plazo de entrega; Brinda entrega inmediata; Tiempo de respuesta a la solicitud	25
Precios	Los precios de los productos y/o servicios son justos y accesibles.	20
Forma de pago	Ofrece facilidades de pago; Permite fijar acuerdos de pago; Proporciona descuentos.	20
Otros aspectos	Permite una buena comunicación; Tiene reconociendo en el sector.	5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		100

El proveedor puede obtener un puntaje máximo de 100 puntos y se le asigna una calificación según la siguiente tabla:

PUNTAJE	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
80 a 100	Clase A	Proveedor excelente, los productos y/o servicios que ofrece contribuyen efectivamente a la compañía.
70 a 79	Clase B	Proveedor bueno, permite operar a la compañía pero debe mejorar.
40 a 69	Clase C	Proveedor regular, debe presentar un plan y compromiso de mejora del desempeño.
0 a 39	Clase D	Proveedor incompetente, no permite cumplir con los objetivos de la compañía.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-AD-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 5

## 5.2. Evaluación de proveedores

En el momento que exista la necesidad de buscar un nuevo proveedor o en el caso de volver a contratarlo, el responsable del área de Adquisiciones debe realizar la evaluación del mismo en base a los criterios establecidos por medio del formato *Evaluación de Proveedores (ORT-AD-FOR-001)*, en donde se evalúa si este cumple con el parámetro, se le asigna el puntaje completo, o en caso que cumpla parcialmente se le asignara el puntaje representativo, obteniendo una puntuación total que se define con una calificación, que permite seleccionar proveedores adecuados. Adicionalmente, la evaluación se puede afirmar por medio de documentación que demuestre el cumplimiento de los requerimientos.

## 5.3 Selección de proveedores

El responsable del área de Adquisiciones selecciona a los proveedores que hayan obtenido una calificación mayor o igual a 70 puntos, los cuales son denominados como proveedores de Clase A y B, según los parámetros establecidos de evaluación, además, se les notifica que han sido seleccionados y se acordara la entrega de la documentación respectiva del proceso de compra. En cuanto a los proveedores de Clase C, la Alta Dirección debe analizar y autorizar la selección de estos.

## 5.4 Seguimiento de proveedores

Los proveedores seleccionados son registrados en el formato *Lista Maestra de Proveedores (ORT-AD-FOR-002)*, en donde se ingresan los datos importantes, tales como: razón social, RUC, producto y/o servicio suministrado, nombre del contacto principal, contacto, ciudad, dirección, correo electrónico, horario de atención, forma de pago y la clase de proveedor; de esta forma, se aplica el seguimiento respectivo a los proveedores hasta la reevaluación del mismo, asegurando que brinden los productos y/o

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-AD-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 5

servicios que permitan a la compañía realizar sus operaciones de forma que se cumpla con los requerimientos del cliente.

### 5.5 Reevaluación de proveedores

En cada mes de enero, el responsable del área de Adquisiciones por medio del formato *Evaluación de Proveedores (ORT-AD-FOR-001)*, realiza la reevaluación de los proveedores que han sido seleccionados durante el periodo anterior con el fin de evaluar su desempeño para tomar decisiones respecto a la continuidad del mismo, igualmente, se realizara la reevaluación en casos específicos con la respectiva autorización de la Alta Dirección.

En la reevaluación de proveedores se toma en cuenta las operaciones realizadas, considerando los criterios de evaluación inicial, como se señala en la siguiente tabla:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Calidad	El producto y/o servicio cumple con los requerimientos establecidos; Demuestra seguridad y profesionalismo; Cuenta con un SGC implementado.	30
Entrega	Cumple con el plazo de entrega; Efectúa la entrega inmediata; Tiempo de respuesta es apto.	25
Precios	Mantiene precios justos y accesibles.	20
Forma de pago	Ofrece facilidades de pago; Cumple los acuerdos de pago; Proporciona descuentos.	20
Otros aspectos	Permite una buena comunicación; Tiene reconocimiento en el sector.	5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100</b>

El resultado obtenido permite calificar al proveedor, permitiendo decidir su continuidad, en base a la siguiente tabla:

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-AD-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1 <b>Fecha:</b> Enero 2018 <b>Página:</b> 5 de 5

PUNTAJE	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
80 a 100	Clase A	Proveedor excelente. Se debe mantener el proveedor dado que contribuye efectivamente a la compañía.
70 a 79	Clase B	Proveedor bueno, permite operar a la compañía, pero debe mejorar. Se debe mantener el proveedor y darle seguimiento específico.
40 a 69	Clase C	Proveedor regular. La Alta Dirección debe analizar si se mantiene al proveedor.
0 a 39	Clase D	Proveedor incompetente, no permite cumplir con los objetivos de la compañía. No se debe mantener el proveedor.

Una vez realizado la reevaluación anual del proveedor, se procede a emitir un nuevo listado de proveedores por medio del formato *Lista Maestra de Proveedores (ORT-AD-FOR-002)*, donde los proveedores que son denominados de Clase D deberán ser excluidos de la misma.

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Evaluación de Proveedores (**ORT-AD-FOR-001**)
- Lista Maestra de Proveedores (**ORT-AD-FOR-002**)

## 7. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 6

## 1. OBJETIVO

Determinar la metodología de actuación de Orientoil S.A. ante una no conformidad de forma que se apliquen las acciones correctivas apropiadas para evitar que vuelva a ocurrir.

## 2. ALCANCE

Aplica a toda no conformidad detectada, incluyendo las del servicio prestado. Inicia desde la identificación de la no conformidad hasta la verificación de la eficacia de las acciones correctivas.

## 3. RESPONSABLES

El responsable del área o proceso involucrado reporta las no conformidades, determina las causas, sugiere y aplica las acciones correctivas. El Representante de Calidad formula acciones correctivas y realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de las mismas dándole el cierre respectivo. La evaluación de resultados se incluye en la revisión por la Alta Dirección.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad, evitando que vuelva a ocurrir.

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

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-PAC-001
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 2 de 6

## 5. DESARROLLO

Orientoil S.A. reacciona ante una no conformidad mediante la toma de acciones necesarias que permitan controlar y corregir, eliminando las causas para asegurar que no vuelvan a ocurrir, con el fin de mejorar continuamente los procesos de forma que la compañía logre cumplir con los requerimientos del cliente, aumentando la satisfacción de los mismos.

### 5.1 Identificación de la No Conformidad

El personal de Orientoil S.A. que identifique una no conformidad debe reportarla mediante el formato *Reporte de No conformidad (ORT-MEC-FOR-001)*, igualmente, según la situación, la comunicara al responsable del área o proceso, quien debe registrarla en el formato indicado, donde se debe registrar la fecha y hora de ocurrencia, el nombre de quien la reporta y la fuente donde se origina, también, se debe detallar de forma clara y concisa la situación, especificando las áreas, procesos o actividades que son afectados, explicando el motivo o las posibles causas que han generado la no conformidad.

Las no conformidades generalmente pueden provenir del informe de auditoría interna, informe de encuestas de satisfacción, quejas o sugerencias de las partes interesadas, resultados de análisis y evaluación del desempeño, informe de revisión por la Alta Dirección, y en general, de cualquier situación que afecte al desempeño de los procesos, la prestación del servicio, la satisfacción del cliente o el incumpliendo de algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-PAC-001
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 3 de 6

## 5.2 Revisión y Análisis de la No Conformidad

El Representante de Calidad recibe el reporte de la no conformidad identificada e inicia la revisión de la información, determinando si efectivamente es una no conformidad y requiere de una acción correctiva, de esta forma procede a convocar a una reunión con los involucrados en la no conformidad, en donde se analiza los antecedentes y las causas señaladas en el reporte, determinando la causa raíz del problema utilizando una técnica adecuada a la situación con el fin de tomar decisiones acertadas, lo cual es registrado en el formato *Plan de mejoramiento (ORT-MEC-FOR-002)*.

Entre los métodos que se pueden usar para determinar la causa raíz de la no conformidad están el Diagrama de Causa-Efecto o Diagrama de Ishikawa, Tormenta de Ideas y Los 5 ¿Por qué? (Ver Anexo 1).

## 5.3 Tratamiento de la no conformidad

El Representante de Calidad procede a darle el tratamiento correspondiente según la causa raíz determinada en el análisis, determinando las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de la no conformidad en cuestión, con el fin que no vuelva a ocurrir, o a su vez, que permitan el control o solución inmediata de la misma. Así mismo, se define al responsable de la ejecución de las acciones tomadas que puede ser el Jefe del área o responsable del proceso involucrado; fecha de inicio, el plazo de ejecución y los recursos requeridos lo cual debe ser registrado en el formato *Plan de mejoramiento (ORT-MEC-FOR-002)*.

## 5.4 Ejecución de las acciones correctivas

La Alta Dirección debe revisar y validar la resolución de la no conformidad, quien será el responsable de garantizar algún recurso que se requiera, además, deberá asegurar el

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-PAC-001
		<b>Versión:</b> 1
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 4 de 6

cumplimiento de las acciones correctivas, consecuentemente, el Representante de Calidad debe entregar una copia del formato *Plan de mejoramiento (ORT-MEC-FOR-002)* al encargado de la ejecución de las acciones determinadas de forma que proceda a llevarlas a cabo según lo planificado.

### **5.5 Seguimiento de las acciones correctivas**

Se debe dar el seguimiento de las acciones correctivas ante la no conformidad con el fin de verificar cada tres meses el avance o el cumplimiento de las mismas, este seguimiento se lo realiza el Representante de Calidad, por medio del formato *Seguimiento de las Acciones Correctivas (ORT-MEC-FOR-003)*, donde se registra la no conformidad, las acciones determinadas, el responsable de ejecutarlas, el plazo y el seguimiento correspondiente. En caso que se identifique el incumplimiento de las acciones se notifica a la Alta Dirección para que tome las acciones pertinentes.

### **5.6 Evaluación de las acciones correctivas**

El Representante de Calidad en base al reporte de la no conformidad inicial, evalúa la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas, verificando que se haya eliminado la causa raíz del problema o se hayan cumplido según lo planificado, si estas acciones fueron efectivas, se procede al cierre y eliminación de la no conformidad, indicando la respectiva fecha y la firma de constancia del responsable de las acciones correctivas y la del representante de los involucrados en la no conformidad mediante el formato *Plan de mejoramiento (ORT-MEC-FOR-002)*. Por el contrario, si las acciones no fueron efectivas, se formula nuevas acciones correctivas considerando la causa raíz y los resultados obtenidos, conjuntamente con los involucrados en la no conformidad, de esta forma se genera un nuevo reporte de acción correctiva.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 5 de 6

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva de este procedimiento:

- Reporte de No Conformidad (**ORT-MEC-FOR-001**)
- Plan de Mejoramiento (**ORT-MEC-FOR-002**)
- Seguimiento de las Acciones Correctivas (**ORT-MEC-FOR-003**)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

## 8. ANEXOS

Anexo 1. Métodos para determinar la causa raíz.

- a) Diagrama Causa-Efecto (Diagrama de Ishikawa)

Es una representación gráfica que ayuda a clarificar las causas principales y secundarias de un problema, también especifica las causas que afectan los resultados del servicio y facilita el análisis del mismo. También es llamado Diagrama de Espina de Pez.

Pasos:

1. Describir la lista de causas encontradas
2. Determine la jerarquización de las causas según su nivel
3. Colocar el problema o efecto a analizar en la cabeza del pez

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-PAC-001
	<b>PROCEDIMIENTO NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 6 de 6

4. Ubique las categorías o causas primarias en los extremos de cada espina del pez
  5. Coloque las causas secundarias y terciarias en las categorías del pez
- b) Tormenta de Ideas

Es una técnica que sirve para recopilar un sinnúmero de ideas de un problema o tema.

Pasos:

1. Elegir un tema o problema
2. Describe la lluvia de ideas del tema
3. Enumere y evalúe las ideas que cree importantes

c) Los 5 ¿Por qué?

Es una técnica que permite determinar la causa raíz de un problema o situación, ejecutando una serie de preguntas que permiten explorar las relaciones de la causa-efecto, repitiendo la pregunta ¿Por Qué? Las preguntas no deben ser fijamente 5, esto depende de la persuasión de hacer varias cuestiones para hallar la causa raíz.

Pasos:

1. Identificar el problema o situación
2. Preguntar el ¿Por Qué? sobre el problema o situación
3. Preguntar el ¿Por Qué? de la respuesta obtenida del primer ¿Por Qué?
4. Preguntar el ¿Por Qué? de la respuesta obtenida del segundo ¿Por Qué?
5. Preguntar el ¿Por Qué? de la respuesta obtenida del tercer ¿Por Qué?
6. Continuar con este proceso hasta llegar a un punto donde se encuentre con una idea o solución terminante.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-MPR-001
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 69 de 69

## 6. DOCUMENTOS APLICABLES

Información documentada que se deriva del Manual de Procedimientos:

- Formatos de Registro (Anexo I)

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS				
N° VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	VALIDÓ
1	Enero 2018	Elaboración del documento		

## 8. ANEXOS

Anexo I. Formatos de Registro

## **Anexo I: Formatos de registro**



## POLÍTICA DE CALIDAD

**Código:** ORT-GA-FOR-001

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

--

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Código:** ORT-GA-FOR-002

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	OBJETIVO DE CALIDAD	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	PLAZO	EVALUACIÓN DE RESULTADOS

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**PROGRAMA ANUAL DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código:** ORT-GA-FOR-003  
**Versión:** 1  
**Fecha:** Enero 2018  
**Página:** 1 de 1

Nº	TEMA A TRATAR	ALCANCE	RESPONSABLE	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> ORT-GA-FOR-004
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 1

INFORME N°	LUGAR	FECHA	HORA	
			INICIO	FINAL
<b>PERIODO DE REVISIÓN</b>		<b>CARÁCTER DE REUNIÓN</b>		
		ORDINARIA		EXTRAORDINARIA
<b>ASISTENTES</b>				
N°	NOMBRE	CARGO		
<b>TEMAS TRATADOS</b>				
<b>DECISIONES / ACCIONES ACORDADAS</b>				
N°	DESCRIPCIÓN	PLAZO	RESPONSABLE	
<b>CONCLUSIONES</b>				
<b>RECOMENDACIONES</b>				

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ FODA**

**Código:** ORT-GC-FOR-001

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ASPECTOS INTERNOS</b>		
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ASPECTOS EXTERNOS</b>		

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DE  
ESTRATEGIAS**

**Código:** ORT-GC-FOR-002

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

<b>ASPECTOS INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ASPECTOS EXTERNOS</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ DE MONITOREO**

**Código:** ORT-GC-FOR-003

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	ESTRATEGIAS	INDICADOR	RESPONSABLE	EJECUCIÓN													
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

**Código:** ORT-GC-FOR-004

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

	PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACIÓN		NECESIDADES	EXPECTATIVAS
			PRIMARIO	SECUNDARIO		
INTERNO						
EXTERNO						

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ DE RIESGOS**

**Código:** ORT-GC-FOR-005

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS			EVALUACIÓN	TRATAMIENTO		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL ACTUAL	GRAVEDAD DEL RIESGO	ACCIÓN REQUERIDA	ESTRATEGIA	RESPONSABLE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA**

**Código:** ORT-GC-FOR-006

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

Nº	ASPECTO A AUDITAR	ALCANCE	EQUIPO AUDITOR	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

Código: ORT-GC-FOR-007

Versión: 1

Fecha: Enero 2018

Página: 1 de 1

AUDITORIA N°		ASPECTO A AUDITAR	CRITERIOS		EQUIPO AUDITOR	
OBJETIVO			ALCANCE			
N°	ACTIVIDAD	FECHA	HORA		LUGAR	AUDITOR RESPONSABLE
			INICIO	FINAL		
<b>OBSERVACIONES</b>						

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			



**LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

**Código:** ORT-GC-FOR-008

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

AUDITORÍA N°	ASPECTO A AUDITAR	ALCANCE			FECHA DE AUDITORÍA
CLAÚSULA	REQUISITO	CUMPLIMIENTO (Marque el recuadro que corresponda según el criterio de cumplimiento que tiene la compañía)			OBSERVACIONES
		CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	NO CUMPLE	

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-FOR-009
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 1

AUDITORIA N°	ASPECTO AUDITADO	RESPONSABLE DEL PROCESO / ÁREA	FECHA DE AUDITORÍA		
<b>CRITERIOS</b>		<b>EQUIPO AUDITOR</b>			
<b>OBJETIVO</b>		<b>ALCANCE</b>			
N°	HALLAZGO DE AUDITORIA	CLÁUSULA DE LA NORMA	TIPO		DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
			CONFORMIDAD	NO CONFORMIDAD	
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>CONCLUSIONES</b>					
<b>RECOMENDACIONES</b>					

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-FOR-010
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 3

Estimado cliente: En Orientoil S.A. tenemos el compromiso de brindar un servicio que cumpla sus necesidades y expectativas, por ello, le pedimos cordialmente que participe en nuestra encuesta de satisfacción, brindándonos su opinión con absoluta sinceridad.

<b>OBJETIVO</b>	Conocer la percepción del cliente con respecto al servicio prestado por Orientoil S.A. para mejorar la calidad del servicio de forma que aumente su satisfacción.					
<b>FECHA</b>						
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>						
<b>EMPRESA</b>				<b>RESPONSABLE</b>		
<b>SERVICIO CONTRATADO</b>				<b>CARGO</b>		
Señale con un visto la respuesta que usted considera oportuna en base a su percepción con respecto al servicio prestado.						
Nº	ASPECTOS A EVALUAR	<b>PERCEPCIÓN</b>				
		TOTALMENTE DE ACUERDO (5)	DE ACUERDO (4)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	EN DESACUERDO (2)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	Los vehículos, maquinarias y equipos utilizados en la prestación del servicio son modernos.					
2	Los vehículos, maquinarias y equipos utilizados en la prestación del servicio se encuentran en buen estado.					
3	Orientoil S.A aplica nuevas tecnologías en sus procesos y servicios.					
4	El personal de Orientoil S.A. tiene una apariencia agradable.					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Orientoil S.A. muestra sincero interés en solucionar algún problema del cliente.					
6	Orientoil S.A. se esmera en brindar un servicio sin errores ni contratiempos					



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**Código:** ORT-GC-FOR-010

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 2 de 3

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	PERCEPCIÓN				
		TOTALMENTE DE ACUERDO (5)	DE ACUERDO (4)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	EN DESACUERDO (2)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)
7	Orientoil S.A. brinda el servicio en el tiempo establecido					
8	Orientoil S.A. cumple con las cláusulas del contrato.					
9	La información o asesoramiento proporcionado por Orientoil S.A. es confiable.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	El personal de Orientoil S.A. demuestra capacidad para resolver algún problema durante la prestación del servicio.					
11	El personal de Orientoil S.A. tiene agilidad o rapidez en la prestación del servicio.					
12	El personal de Orientoil S.A. se muestra siempre dispuesto a atender y ayudar al cliente.					
13	Orientoil S.A. cuenta con suficiente cantidad de vehículos, maquinarias, equipos y personal para la prestación del servicio.					
<b>SEGURIDAD</b>						
14	Transmite confianza el comportamiento del personal de Orientoil S.A.					



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**Código:** ORT-GC-FOR-010

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 3 de 3

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	PERCEPCIÓN				
		TOTALMENTE DE ACUERDO (5)	DE ACUERDO (4)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	EN DESACUERDO (2)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (1)
15	El personal de Orientoil S.A posee conocimientos para responder a las inquietudes del cliente.					
16	El personal de Orientoil S.A. demuestra amabilidad y respeto hacia el cliente.					
17	Orientoil S.A. transmite seguridad y transparencia en las transacciones con el cliente.					
<b>EMPATIA</b>						
18	Orientoil S.A. comprende y satisface los requerimientos del cliente.					
19	Orientoil S.A. brinda al cliente atención personalizada.					
20	Orientoil S.A. se preocupa en cuidar los intereses del cliente.					
21	El personal de Orientoil S.A. brinda buena atención al cliente.					
22	El horario establecido en la prestación del servicio es conveniente para el cliente.					
<b>ASPECTOS POR MEJORAR</b>						
<b>OBSERVACIONES</b>						



**LISTA MAESTRA DE CLIENTES**

**Código:** ORT-GC-FOR-011

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	RAZÓN SOCIAL	RUC	CONTACTO PRINCIPAL	TELÉFONO / CELULAR	DIRECCIÓN	CIUDAD	PROVINCIA	CORREO ELECTRÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN	FORMA DE PAGO

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Código:</b> ORT-GC-FOR-012
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 1

N° DE ENCUESTAS RECIBIDAS		PERIODO DE EVALUACIÓN			
<b>RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS</b>					
N°	CLIENTE	SERVICIO PRESTADO	PUNTAJE TOTAL OBTENIDO ( $\Sigma$ de los valores de las respuestas)	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (Puntaje total obtenido / Total de puntos posibles) * 100	ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN MENSUAL</b> ( $\Sigma$ del grado de satisfacción del cliente / N° de encuestas recibidas)					
<b>ASPECTOS POR MEJORAR IDENTIFICADOS</b>					
<b>OBSERVACIONES</b>					
<b>CONCLUSIONES</b>					
<b>RECOMENDACIONES</b>					

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**RECEPCIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS**

<b>Código:</b> ORT-GC-FOR-013
<b>Versión:</b> 1
<b>Fecha:</b> Enero 2018
<b>Página:</b> 1 de 1

N°	FECHA	DESCRIPCIÓN DE QUEJA O SUGERENCIA	EMITE	RECEPTA	FORMA DE REPORTE	PROCESO RELACIONADO	SOLUCIÓN PLANTEADA	PLAZO

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

**Código:** ORT-GC-FOR-014

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	REVISÓ	VALIDÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

**Código:** ORT-GC-FOR-015

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	VERSIÓN	UBICACIÓN	
					FÍSICO	DIGITAL

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**MATRIZ DE INDICADORES**

**Código:** ORT-GC-FOR-016

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 4

N°	PROCESO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE	META	EVALUACIÓN DE RESULTADOS

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			





REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE

Código: ORT-GC-FOR-018

Versión: 1

Fecha: Enero 2018

Página: 1 de 1

N°	CLIENTE	FECHA	UBICACIÓN	REVISIÓN		VALIDACIÓN		
				SOLICITUD DEL SERVICIO	COTIZACIÓN	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS	SERVICIO A PRESTAR	RESPONSABLE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			



### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

**Código:** ORT-GC-FOR-019

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

Nº	NOMBRE DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	TIPO	CAPACIDAD	EQUIPOS	MARCA	ESTADO	FOTOGRAFÍA

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			





**CAMBIOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**Código:** ORT-GC-FOR-021

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	CLIENTE	SERVICIO PRESTADO	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	RESULTADOS	REVISÓ	VALIDÓ

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**LIBERACIÓN DEL SERVICIO**

<b>Código:</b> ORT-GC-FOR-022
<b>Versión:</b> 1
<b>Fecha:</b> Enero 2018
<b>Página:</b> 1 de 1

N°	CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO	FECHA	RESPONSABLE	REVISIÓN		VALIDACIÓN		
					SOLICITUD DEL SERVICIO	REPORTE DE TRABAJO	CONFORMIDAD	FECHA DE LIBERACIÓN	RESPONSABLE
<b>OBSERVACIONES</b>									

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

**EVALUACIÓN DE PROVEEDORES****Código:** ORT-AD-FOR-001**Versión:** 1**Fecha:** Enero 2018**Página:** 1 de 1**DATOS GENERALES DEL PROVEEDOR**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>		<b>CIUDAD</b>	
<b>NOMBRE DEL EVALUADO</b>		<b>PROVINCIA</b>	
<b>CARGO</b>		<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>		<b>CONTACTO</b>	
<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>	<b>PUNTAJE A CALIFICAR</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>	
<b>CALIDAD</b>	30		
<b>ENTREGA</b>	25		
<b>PRECIOS</b>	20		
<b>FORMA DE PAGO</b>	20		
<b>OTROS ASPECTOS</b>	5		
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>		
<b>CLASIFICACIÓN</b>			
<b>CLASE A (80 a 100)</b>	<b>CLASE B (70 a 79)</b>	<b>CLASE C (40 a 69)</b>	<b>CLASE D (0 a 39)</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>RECOMENDACIONES</b>			

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**LISTA MAESTRA DE PROVEEDORES**

**Código:** ORT-AD-FOR-002

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N°	RAZÓN SOCIAL	RUC	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SUMINISTRADOS	CONTACTO PRINCIPAL	TELÉFONO / CELULAR	DIRECCIÓN	CIUDAD	PROVINCIA	CORREO ELECTRÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN	FORMA DE PAGO	CLASE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



## INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL

**Código:** ORT-GTH-FOR-001

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 2

### DATOS GENERALES DEL EMPLEADO

<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>		<b>JEFE INMEDIATO</b>	
<b>FECHA DE INGRESO</b>		<b>TIPO DE CONTRATO</b>	

### INFORMACIÓN PRELIMINAR

<b>FECHA DE INICIO</b>		<b>FECHA DE FINALIZACIÓN</b>	
------------------------	--	------------------------------	--

### MOTIVO DE LA INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

<b>Personal nuevo</b>		Cambio de funciones en del mismo cargo		Nuevas funciones a su cargo		Otra, señale cual:
<b>Traslado o ascenso</b>		Reentrenamiento		Reinducción		

**Señalar los tópicos que se instruyen al personal, según corresponda**

### INDUCCIÓN GENERAL

<b>RESPONSABLE</b>					
<b>Presentación general de Orientoil S.A.</b>		Cultura organizacional		Reglamento interno	Recorrido por las instalaciones
<b>Misión, visión, valores corporativos</b>		Direccionamiento estratégico		Presentación de compañeros	Otros, indique:

### INDUCCIÓN EN SEGURIDAD INDUSTRIAL

<b>RESPONSABLE</b>					
<b>Exposición general de Seguridad Industrial</b>		Uso de elementos de protección personal		Orden y limpieza	Accidentes de trabajo
<b>Factores de riesgo</b>		Prevención de accidentes de trabajo		Emergencias	Otros, indique:



**INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO AL PERSONAL**

**Código:** ORT-GTH-FOR-001

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 2 de 2

**INDUCCIÓN EN SALUD OCUPACIONAL**

<b>RESPONSABLE</b>				
<b>Exposición general de Salud Ocupacional</b>	Enfermedades profesionales	Exámenes ocupacionales	Prevención de alcohol, tabaco y droga	
<b>Programa de salud ocupacional</b>	Desparasitación	MEDEVAC	Otros, indique:	

**INDUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>RESPONSABLE</b>				
<b>Exposición general del SGC</b>	Objetivos de Calidad	Manual de Calidad	Mejora Continua	
<b>Política de Calidad</b>	Mapa de procesos	Información documentada	Otros, indique:	

**ENTRENAMIENTO**

<b>RESPONSABLE</b>				
<b>Perfil del cargo</b>	Funciones y competencias	Actividades acorde al puesto	Personal a su cargo	

**EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO**

<b>El personal asimilo cada uno de los tópicos</b>	Observaciones
--	---------------

\_\_\_\_\_  
**EMPLEADO**  
(Recibe la inducción)

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE**  
(Encargado de inducción y entrenamiento)

	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>		
<b>CARGO</b>		
<b>FIRMA</b>		
<b>FECHA</b>		



**PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN**

**Código:** ORT-GTH-FOR-002

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

Nº	TEMA A CAPACITAR	ALCANCE	RESPONSABLE	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



**PLAN DE CAPACITACIÓN**

**Código:** ORT-GTH-FOR-003

**Versión:** 1

**Fecha:** Enero 2018

**Página:** 1 de 1

N° DE CAPACITACIÓN		TEMA A CAPACITAR			OBJETIVO	
ALCANCE		EQUIPO DE CAPACITADORES			RECURSOS	
N°	ACTIVIDAD	FECHA	HORA		LUGAR	RESPONSABLE
			INICIO	FINAL		
<b>OBSERVACIONES</b>						

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>REPORTE DE NO CONFORMIDAD</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-FOR-001
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 1

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
N°	FECHA DE OCURRENCIA	HORA	REPORTADA POR		
FUENTE					
Auditoria interna		Queja o sugerencia		Análisis y evaluación del desempeño	Área o Proceso:
Revisión por la Dirección		Encuesta de Satisfacción		Otra fuente	Señale cual:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
(Detallar de forma clara y concisa la situación, especificando las áreas, procesos o actividades que son afectados, explicando el motivo o las posibles causas que han generado la No Conformidad)					
OBSERVACIONES					

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			

	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código:</b> ORT-MEC-FOR-002
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Enero 2018
		<b>Página:</b> 1 de 1

IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
N°	NO CONFORMIDAD	FECHA DE OCURRENCIA	REPORTADA POR		
<b>FUENTE</b>					
Auditoría interna	Queja o sugerencia	Análisis y evaluación del desempeño	Área o Proceso:		
Revisión por la Dirección	Encuesta de Satisfacción	Otra fuente	Señale cual:		
ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD					
(Determinar la causa raíz del problema indicando la técnica utilizada)					
TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD					
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	PLAZO	RECURSOS
EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS					
N°	ACCIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	EFICACIA DE LA ACCIÓN		OBSERVACIÓN
			EFFECTIVA	NO EFFECTIVA	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD					
DESCRIPCIÓN	FECHA DEL CIERRE	FIRMA			
		RESPONSABLE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	REPRESENTANTE DE LOS INVOLUCRADOS EN LA NO CONFORMIDAD		

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			
<b>FECHA</b>			



### SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Código: ORT-MEC-FOR-003

Versión: 1

Fecha: Enero 2018

Página: 1 de 1

Nº	ACCIÓN CORRECTIVA	NO CONFORMIDAD	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	FECHA ESTABLECIDA DE INICIO	FECHA REAL DE INICIO	PLAZO ESTABLECIDO	GRADO DE AVANCE	FECHA DE FINALIZACIÓN	EFICACIA	FECHA DE CIERRE

	ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			