

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**



**INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS  
ESCUELA DE GRADUADOS**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
“MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD  
Y LA CALIDAD”**

**TEMA**

**<DISEÑO Y DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD PARA UN COLEGIO DE PROFESIONALES>**

**AUTORES**

**ING. LUIS DANIEL CAAMAÑO GORDILLO.**

**ING. TANIA CATALINA ROJAS PÁRRAGA**

**Guayaquil- Ecuador**

**AÑO**

**2010**

## DEDICATORIA

### **Ing. Luís Daniel Caamaño Gordillo:**

Dedico el presente proyecto en primer lugar a Dios por permitirme acceder a realizar una maestría.

A mi madre Econ. Raquel Gordillo Alvarado, por haberme motivado a llevar a cabo mis estudios de postgrado, y por brindarme su apoyo incondicional.

A mi abuela Luz América Alvarado y a mi abuelo Gustavo Gordillo Rojas, por ser ellos dos mi inspiración y motivación.

A mis hermanas, Gabriela Xiomara y Vivian Michelle Solís Gordillo por su constante apoyo y confianza durante todo mi proceso de estudios.

### **Ing. Tania Catalina Rojas Párraga:**

Dedico la culminación de mis estudios de postgrado:

A Dios por ser la luz que guía constantemente mi camino.

A mis padres por apoyarme siempre en todos los proyectos que emprendo,

A mis hermanos, por su ayuda incondicional.

## AGRADECIMIENTOS

### **Ing. Luís Daniel Caamaño Gordillo:**

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de realizar una maestría y por haberla culminado con éxito.

A mi madre por apoyarme durante todo mi proceso de estudio y darme la motivación suficiente para seguir adelante.

A mi abuela Luz de América Alvarado y mi abuelo Gustavo Gordillo Rojas por ser mi constante inspiración.

A mis hermanas, Gabriela Xiomara y Vivian Michelle Solís Gordillo por su constante apoyo y confianza.

### **Ing. Tania Catalina Rojas Párraga:**

Agradezco la culminación de mi maestría:

A Dios por ser la luz que guía constantemente mi camino.

A mis padres, por apoyarme siempre en todos los proyectos que emprendo,

A mis hermanos, por su ayuda incondicional.

A mis maestros, por proporcionarme su valioso conocimiento.

## DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, así como el Patrimonio Intelectual del mismo, corresponde exclusivamente al **ICM (Instituto de Ciencias Matemáticas)** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

---

ING. LUIS DANIEL CAAMAÑO GORDILLO

---

ING. TANIA CATALINA ROJAS PÁRRAGA

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

---

Ing. Luís Rodríguez Ojeda

PRESIDENTE

---

Ing. Ana Cox

DIRECTORA DE PROYECTO

---

Ing. Diana Montalvo

VOCAL

## **AUTORES DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN**

---

**ING. LUIS DANIEL CAAMAÑO  
GORDILLO**

---

**ING. TANIA CATALINA ROJAS  
PÁRRAGA**

## TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido.....	7
INDICE DE FIGURAS.....	8
INDICE DE TABLAS.....	9
Planteamiento del Problema.....	100
Objetivos.....	100
Objetivo General.....	100
Objetivos Específicos.....	100
Introducción.....	100
Definición del Problema.....	111
Justificación.....	122
Capítulo 1:.....	133
Marco de Referencia.....	133
1.1 Marco de antecedentes.....	133
1.2 Marco teórico.....	133
1.3 Marco conceptual.....	155
1.4 Marco geográfico.....	188
Capítulo 2:.....	19
Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.....	19
2.1 Evaluación inicial de conformidad con la norma ISO 9000.....	19
2.2 Definición de la estructura organizacional.....	222
2.3 Enfoque basado en Procesos.....	233
2.4 Definición Estratégica.....	29
2.4.1 Política de Calidad.....	29
2.4.2 Objetivos de Calidad.....	29
Capítulo 3:.....	300
Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.....	300
3.1 Matriz de indicadores del colegio de profesionales.....	300
3.2 Informe de seguimiento.....	311
3.3 Plan de acción para la obtención de las metas planteadas.....	466
Capítulo 4:.....	49
Conclusiones y Recomendaciones.....	49
4.1 Conclusiones.....	49
4.2 Recomendaciones.....	500
ANEXOS.....	511

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama .....	233
Figura 2: Mapa de Procesos .....	233
Figura 3: Proceso de compras .....	244
Figura 4: Proceso de Mantenimiento .....	244
Figura 5: Proceso de Recursos Humanos .....	255
Figura 6: Proceso de Tesorería y recaudación .....	255
Figura 7: Proceso de Afiliación .....	266
Figura 8: Proceso de uso de instalaciones .....	266
Figura 9: Proceso de venta de servicios .....	277
Figura 10: Proceso de Sistema de Gestión de Calidad .....	277
Figura 11: Proceso de Medición, Análisis y Mejora .....	288
Figura 12: Proceso de responsabilidad de la presidencia .....	288
Figura 13: N° de Nuevas Afiliaciones al Mes .....	311
Figura 14: Calificaciones obtenidas en la evaluación de Perfil .....	322
Figura 15: Nivel General de Satisfacción de los Afiliados .....	333
Figura 16: Valoración de las características funcionales de la institución .....	344
Figura 17: Actividades de entrenamiento, esparcimiento y culturales .....	344
Figura 18: Sobre los servicios que ofrece la institución .....	355
Figura 19: Evaluación del Servicio al Cliente .....	355
Figura 20: Sobre Mecanismos de Comunicación .....	366
Figura 21: Rapidez para resolver quejas de los clientes .....	366
Figura 22: Acerca de los programas de capacitación .....	377
Figura 23: Sobre áreas de distracción .....	377
Figura 24: Sobre el Servicio que Brinda el Bar .....	388
Figura 25: Sobre la variedad de comidas que se ofrecen .....	388
Figura 26: Nivel de aceptación que tiene la institución en el sector productivo .....	39
Figura 27: En cuanto al nivel de cumplimiento de la institución con los afiliados .....	39
Figura 28: N° de Reclamos al Mes .....	400
Figura 29: N° de visitas de parte de afiliados y particulares .....	400
Figura 30: N° de alquileres al mes .....	411
Figura 31: Calificación de Proveedores .....	422
Figura 32: Ingresos Generales del Colegio .....	433
Figura 33: Número de cursos dictados al mes .....	433
Figura 34: Número de asesorías/Trimestre .....	444
Figura 35: Número de quejas relacionadas al mantenimiento/Mes .....	444



## **CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1: Evaluación inicial de conformidad con la norma ISO 9000.....	200
Tabla 2: Matriz de indicadores del Colegio de Profesionales .....	300
Tabla 3: Plan de acción.....	466

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **OBJETIVOS.**

#### **OBJETIVO GENERAL.**

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para un colegio de profesionales, basado en la norma ISO 9001:2008 para cumplir con las expectativas de los afiliados.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Entre los objetivos específicos se pueden citar:

- Mejorar la calidad de los servicios en el colegio de profesionales para el aumento del número de afiliados.
- Comprometer e involucrar a los miembros de la organización para cumplir y mantener el sistema de gestión de calidad.
- Definir controles en los procesos existentes.

### **INTRODUCCIÓN.**

Es una cuestión innegable, el hecho de que el entorno competitivo en el que vivimos, ha provocado que las organizaciones tanto de bienes como de servicios, direccionen sus esfuerzos en desarrollar estrategias para incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos, con el único propósito de satisfacer a sus clientes y crear un mayor grado de fidelidad de parte de ellos.

Partiendo de esta premisa, y considerando que el Ecuador es un país, cuyas instituciones se están sumando cada vez más a esta propuesta de mejoramiento; incluyendo a los gremios y colegio profesionales, uno de los modelos de gestión que en la actualidad está teniendo bastante acogida en el mundo entero es la implantación de la norma ISO 9001:2008.

En el presente proyecto, se procede a diseñar y desarrollar un sistema de gestión de calidad para un colegio de profesionales, que le permita ser más competitivo, incrementando la satisfacción de sus socios o afiliados.

Uno de los primeros pasos para diseñar el sistema de gestión de calidad, será diagnosticar la situación actual en la que se encuentra el gremio de profesionales con respecto a las cláusulas de la norma ISO 9001:2008.

Posteriormente, se procederá con el levantamiento y/o recopilación de la información necesaria para el desarrollo del sistema.

## **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad los colegios de profesionales establecidos en nuestro país han reducido la entrada de sus ingresos que le permitían cubrir y brindar los servicios a la comunidad de afiliados. En la actualidad la afiliación de los profesionales a estos gremios no es obligatoria, como se indica “***Según Registro Oficial Suplemento número 336 del 14 de mayo 2008, el Tribunal Constitucional, declara la inconstitucionalidad de varias normas que consagraban la afiliación obligatoria a las cámaras de producción y a los colegios profesionales.***”

Esta resolución, que acoge la demanda planteada por el Presidente de la República Rafael Correa, elimina la afiliación obligatoria como requisito indispensable para el ejercicio de actividades comerciales y profesionales argumentando que dicho requisito violentaba el derecho a la libertad de asociación y a la libertad de trabajo.

Esto motivará que los colegios hagan los esfuerzos necesarios por mantenerse y poder subsistir como tales, ofreciendo servicios adicionales en beneficios de sus AFILIADOS y a la comunidad con el fin de aumentar el interés y fidelidad de quienes son sus clientes.

Por lo tanto deben demostrar organización, orden y una estructura sólida que les permita cumplir y mantenerse en el mercado.

En el desarrollo del proyecto se plantearán las soluciones más oportunas y las posibilidades de mejoras, así como tomar como estrategia de la Organización la Norma ISO 9001:2008 que permitirá la implementación de un sistema de gestión de calidad.

## **JUSTIFICACIÓN**

La necesidad del país de mantener agrupaciones de profesionales para que puedan emitir sus opiniones en ayuda de la comunidad o intereses del país, y la disminución de los recursos económicos que ingresaban a los colegios de profesionales han demostrado que se deben buscar alternativas que permitan aumentar el interés de los profesionales del país para pertenecer a estas organizaciones.

Con el sistema de gestión de la calidad se logrará la identificación de todos los procesos con la finalidad de realizar seguimiento y mediciones periódicas lo cual ayudará a mejorar continuamente la calidad del servicio a los afiliados y la sociedad.

Los beneficios que el colegio de profesionales obtendrá con la implementación del sistema de Gestión de calidad permitirá el aumento de la eficiencia y eficacia de los servicios que ofrece con el fin de complacer y cubrir las expectativas de sus afiliados, brindar confianza a la comunidad y sectores industriales.

# CAPÍTULO 1:

## MARCO DE REFERENCIA

### 1.1 MARCO DE ANTECEDENTES.

Los colegios de profesionales nacieron como instituciones de derecho público de carácter gremial integrándose por quienes ejercen las llamadas profesiones y estaban amparados por el Estado. Sus miembros asociados son conocidos como colegiados.

Las finalidades de los colegios profesionales se dieron como la ordenación del ejercicio de las profesiones, la representación exclusiva de las mismas y la defensa de los intereses profesionales de los colegiados. El colegio debe velar por el cumplimiento de una buena labor profesional, donde la práctica ética del trabajo se constituye como uno de los principios comunes que ayudan a definir los estatutos de cada corporación.

Estos estatutos, redactados en la mayoría de los colegios profesionales, aluden al desarrollo de la actividad correspondiente a cada profesión, donde se marcan pautas de actuación como éticas y que contribuyen al bien social de la profesión y la constitución con la sociedad en desarrollo y aporte al país.

### 1.2 MARCO TEÓRICO.

Actualmente, en todo el mundo existe una creciente orientación hacia el mejoramiento continuo, tendencia que se está intensificando en el Ecuador, especialmente a través de diseños e implementaciones de sistemas de gestión de calidad basados en la familia de normas ISO 9000, y los colegios profesionales y demás gremios se están alineando cada vez más a este ideal; como una prueba de estas afirmaciones, se puede evidenciar la certificaciones ISO 9001:2000 recibidas por los colegios de ingenieros civiles de Pichincha y del Guayas respectivamente.

Adicionalmente, se puede mencionar los proyectos que se encuentra desarrollando la Cámara de la Pequeña Industria del Guayas (CAPIG) para la asesoría y capacitación de sus agremiados, en coordinación con la Fundación Calidad y Productividad, el Centro de Gestión Competitiva y la QQS.

Por medio de los ejemplos citados anteriormente, esta claro que existe un alto grado de interés en temas de calidad por parte de los colegios profesionales y gremios, lo cual respalda nuestra propuesta de tesis.

El desarrollo del proyecto, se va a basar en casos exitosos de implementaciones de sistemas de gestión de calidad, tal como los mencionados anteriormente y se seguirá como guía de diseño la familia de normas ISO 9000.

En la actualidad, el colegio de profesionales donde se desarrollará la propuesta de tesis, no cuenta con la documentación suficiente del sistema de gestión de calidad, pero existe la apertura y la motivación necesaria de parte del personal de este gremio para comenzar el desarrollo de este proyecto.

Los profesionales hoy en día, de acuerdo a su campo de acción, necesitan el respaldo de un gremio o colegio que los pueda asesorar, capacitar y especialmente actualizar en diversos temas relacionados a su especialización, pero es evidente que la mayoría de estos organismos, por muchos años no han direccionado sus acciones de acuerdo a lo que realmente requieren sus afiliados, por tal motivo se ve que existe una brecha en la relación afiliado-gremio que ha ido repercutiendo en una reducción del número de socios por los siguientes motivos:

Los colegios profesionales no han creado mecanismos para conocer lo que realmente necesitan los afiliados.

No se ha desarrollado canales de comunicación apropiados para difundir adecuadamente los diferentes servicios que los colegios ofrecen a sus socios.

Como respuesta a esta problemática, y en base a la orientación hacia la calidad que existe hoy en día por parte de estas instituciones, se propone el diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO 9000, que se encargue de fortalecer los servicios de estos colegios en base a las necesidades de sus clientes (afiliados) y a la estructuración interna de la institución.

### 1.3 MARCO CONCEPTUAL

Organización internacional de Estandarización ISO, ofrecen normas con especificaciones que ayudan a las empresas, las cuales se ajustan de acuerdo a las necesidades de cada organización.

Estas normas son actualizadas cada 5 años para garantizar la adecuación a las tendencias del mercado mundial, donde el Comité técnico ISO/TC 176 está a cargo del mantenimiento y actualización de las ISO 9000.

Se presenta a continuación conceptos que nos permitirá familiarizarnos con el contenido del desarrollo del presente proyecto basado en la norma ISO 9000.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

**Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Documento:** Información en su medio de soporte

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

**Competencia:** Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Gremio:** Corporación formada por los maestros, oficiales y aprendices de una misma profesión u oficio, regida por ordenanzas o estatutos especiales.

**Afiliado:** Dicho de una persona: Asociada a otras para formar corporación o sociedad.

**Sistemas de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos.

**Sistema de gestión de Calidad:** Sistemas de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad.

**Objetivo de la calidad:** Algo establecido ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Eficacia:** Relación entre actividades planificadas y los resultados planificados que se alcanzan.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Cliente:** organización o persona que recibe el producto o servicio.

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



**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito

**Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar causa de una no conformidad detectada u otra situación potencialmente indeseable.

**Manual de Calidad:** Documento que especifica el manejo del sistema de gestión de una organización.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido con los requisitos especificados.

**Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

**Criterio de auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos y requisitos utilizados como referencia.

**Evidencia de la auditoria:** Registro, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoria y que son verificados.

#### **1.4 MARCO GEOGRÁFICO.**

El Colegio de profesionales se encuentra ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil, Samanes 2, avenida Francisco Rizzo Mz P.27.

## **CAPÍTULO 2:**

### **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **2.1 EVALUACIÓN INICIAL DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9000**

Como parte del diseño metodológico, se realizó inicialmente una evaluación de conformidad con la norma ISO 9001:2008, para saber el estado actual en el que se encuentra el Colegio de Profesionales con respecto a este estándar internacional.

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la siguiente matriz:

Tabla 1: Evaluación inicial de conformidad con la norma ISO 9000

Cláusula		Sub-cláusula		Comentario
4	Sistema de Gestión de la Calidad	4.1	Requisitos Generales	<p>En la actualidad, el Colegio de Ingenieros no cuenta con un Sistema formal de Gestión de Calidad, pero existe un interés por parte de la Directiva de la institución para comenzar a estructurar este Sistema para alcanzar la certificación ISO 9001:2008.</p> <p>La institución no tiene establecido un enfoque basado en procesos, donde se demuestre su secuencia e interacción; Así mismo no se realiza un seguimiento y medición de estos procesos.</p> <p>En el caso de procesos contratados externamente, el colegio subcontrata:            * El servicio de alimentación.            * Servicios profesionales para la capacitación.            Los cuales afectan directamente a la conformidad del servicio que el colegio ofrece al afiliado, sin embargo no se aplican los controles respectivos a estos procesos.</p>
		4.2	Requisitos de la documentación	<p>La institución no cuenta con documentación relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad, tal como:            * Declaraciones documentadas de una política de la calidad y Objetivos de Calidad.            * Un manual de Calidad.            * Los procedimientos documentados requeridos por esta norma internacional.</p> <p>Aunque el Colegio si maneja documentos y registros para gestionar sus operaciones, no cuenta con los necesarios para el manejo de todos su procesos.            Además, los controles aplicados sobre los documentos y los registros que se manejan en el gremio, no son suficientes.</p>
5	Responsabilidad de la Dirección	5.1	Compromiso de la Dirección	<p>Existe un total compromiso por parte de la Dirección del colegio, ya que como paso previo al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, el Presidente dispuso la realización de un curso introductorio a la norma ISO 9001:2008, motivando a sus colaboradores a participar activamente en el diseño de este Sistema de Gestión.</p> <p>Asimismo, nombró un representante de la Presidencia, y creó grupos de trabajo para llevar a cabo las actividades relacionadas al diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>La presidencia inició realizando revisiones de los avances presentados por parte de los equipos de trabajo, como por ejemplo: La Política y los Objetivos de la Calidad.</p>
		5.2	Enfoque al Cliente	<p>El colegio de ingenieros, ha diseñado y aplicado encuestas para determinar los requisitos de los clientes, con la finalidad de mejorar los servicios que ofrece al afiliado y aumentar su satisfacción.</p>
		5.3	Política de la Calidad	<p>El Colegio no posee una Política de la Calidad que exprese un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad</p>

Cláusula		Sub-cláusula		Comentario
5	Responsabilidad de la Dirección	5.4	Planificación	Se manejan metas, pero no existen objetivos formales y medibles de calidad documentados. Adicionalmente, no existe un Sistema de Gestión de la Calidad Planificado.
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	En el Colegio no tiene definido claramente las autoridades a través de un organigrama, y no poseen evidencia documentada de las responsabilidades. La presidencia, designó un representante, quien independiente de otras responsabilidades, debe asegurarse de que se diseña e implementa el Sistema de Gestión de la Calidad en la institución. Dentro del gremio, se utilizan mecanismos apropiados de comunicación, tales como memos, cartas y correo electrónico.
		5.6	Revisión por la Dirección	Se realizan reuniones por parte del Directorio y de la presidencia del Colegio de Ingenieros para revisar el estado general de las operaciones, pero estas reuniones son esporádicas y no comprenden la totalidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución. Se han revisado resultados de encuestas realizadas a los afiliados de la institución, pero no de manera frecuente; Asimismo, no se han llevado a cabo auditorias internas, para evidenciar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
6		Gestión de los Recursos	El Colegio brinda todos los recursos necesarios para iniciar con el diseño, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y para aumentar la satisfacción del cliente.  Se han realizado diversos cursos para el personal de la institución, sin embargo, esta formación proporcionada, no se han realizado en base a un análisis de competencias; Además no se ha dejado registros que demuestren evidencia de un plan de capacitación.  La institución cuenta con la infraestructura necesaria para satisfacer a sus clientes, sin embargo, no existen equipos o herramientas tecnológicas suficientes que sirvan como apoyo para llevar a cabo las operaciones del gremio.  El Colegio de Ingenieros cuenta con un ambiente acorde a las necesidades de los clientes.	
7	Realización del Producto	7.1	Planificación de la realización del producto	El colegio, en la actualidad planifica la realización de eventos para días festivos, pero por lo general, no realiza una planificación frecuente sobre los servicios que ofrece a sus clientes.
		7.2	Procesos relacionados con el cliente	La institución tiene implantado mecanismos para determinar los requisitos relacionados con los servicios, como por ejemplo encuestas efectuadas a los afiliados y contrata servicios de asesoría para tener conocimiento de aquellos requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios del Colegio.  Asimismo, el gremio realiza revisiones periódicas de sus instalaciones, antes de que sean utilizadas por los afiliados.  El sistema de comunicación empleado con los clientes, para proporcionar información acerca del servicio que ofrece el colegio, es a través de comunicados impresos y por medio de la página Web para receptar consultas y quejas.

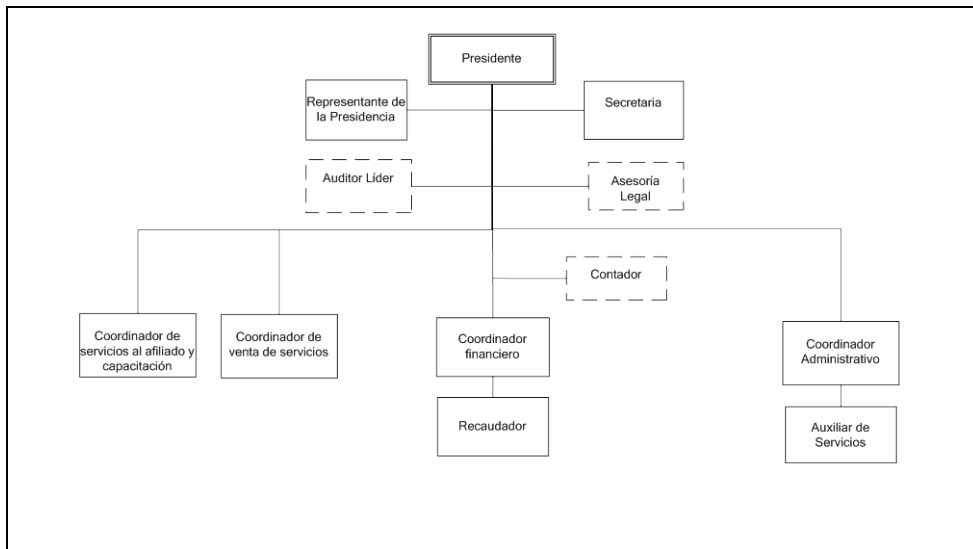
Cláusula		Sub-cláusula		Comentario
7	Realización del Producto	7.3	Diseño y Desarrollo	El colegio contrata a los instructores para realizar las capacitaciones, por lo tanto no desarrolla el contenido de los cursos, sin embargo se encarga de planear, coordinar y revisar los cursos, previo a dictarse el seminario a los afiliados y al público en general, pero no lo realizan de una manera formal.
		7.4	Compras	El nivel de compras realizadas por el colegio es de bajo volumen, y se realizan para adquirir cosas puntuales, sin embargo, no se cuenta con criterios ni registros para la selección y la evaluación de los proveedores.
		7.5	Producción y prestación de servicio	El colegio no posee mecanismos para la validación de la prestación del servicio.  La institución, posee registros para la trazabilidad de la información relacionada a los afiliados, la cual es considerada propiedad del cliente, por lo que el colegio administra una base de datos de los socios, en la cual se registra las direcciones, teléfonos y otra información de interés, pero esta información no es actualizada con frecuencia.
8		Medición, análisis y mejora		El gremio ha aplicado encuestas para medir la satisfacción del cliente, pero esta medición solamente se la ha realizado una vez, por lo tanto no hay un seguimiento de la percepción del cliente.  No se llevan a cabo auditorias internas, ni se lleva a cabo seguimiento y medición de la prestación del servicio y de los procesos.

## 2.2 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Una vez realizada la evaluación de conformidad con la norma ISO 9001:2008, se procedió a diseñar el sistema de gestión de calidad del colegio, que le permita a la institución adecuarse a las cláusulas de la norma.

El primer paso realizado, fue definir la estructura organizacional del gremio (organigrama).

**Figura 1: Organigrama**



Posteriormente se entrevistó al personal de la institución para entender y documentar sus responsabilidades y autoridades, las cuales fueron plasmadas en el manual de funciones (Ver anexo E).

El siguiente paso fue establecer el perfil de o requisitos del cargo de todo el personal, y posteriormente hacer una evaluación a los colaboradores con respecto al perfil definido.

**2.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.**

Posteriormente se definió la estructura de procesos de todo el sistema de gestión de calidad del gremio, para lo cual se tomó el modelo de la ISO 9001:2008.

**Figura 2: Mapa de Procesos**

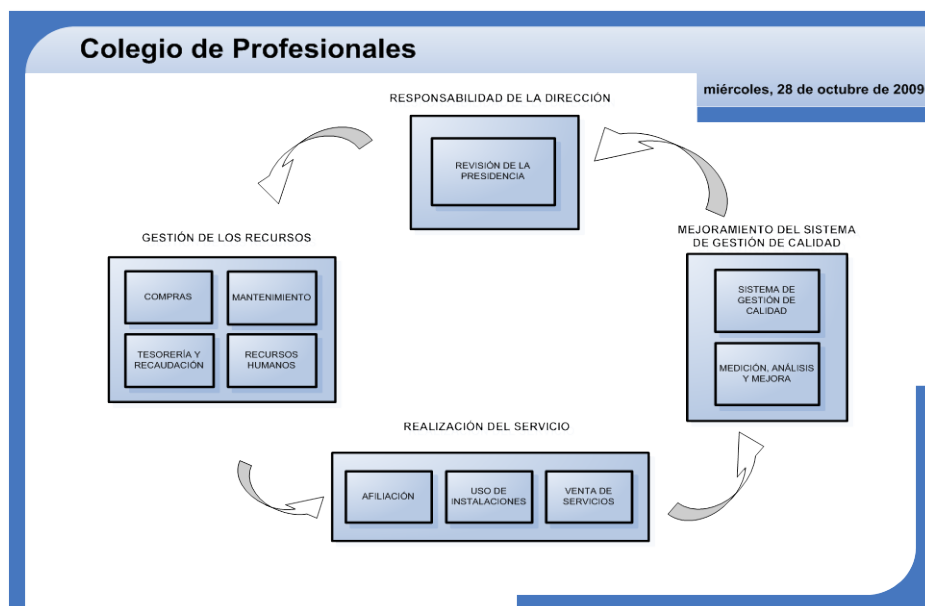


Figura 3: Proceso de compras.

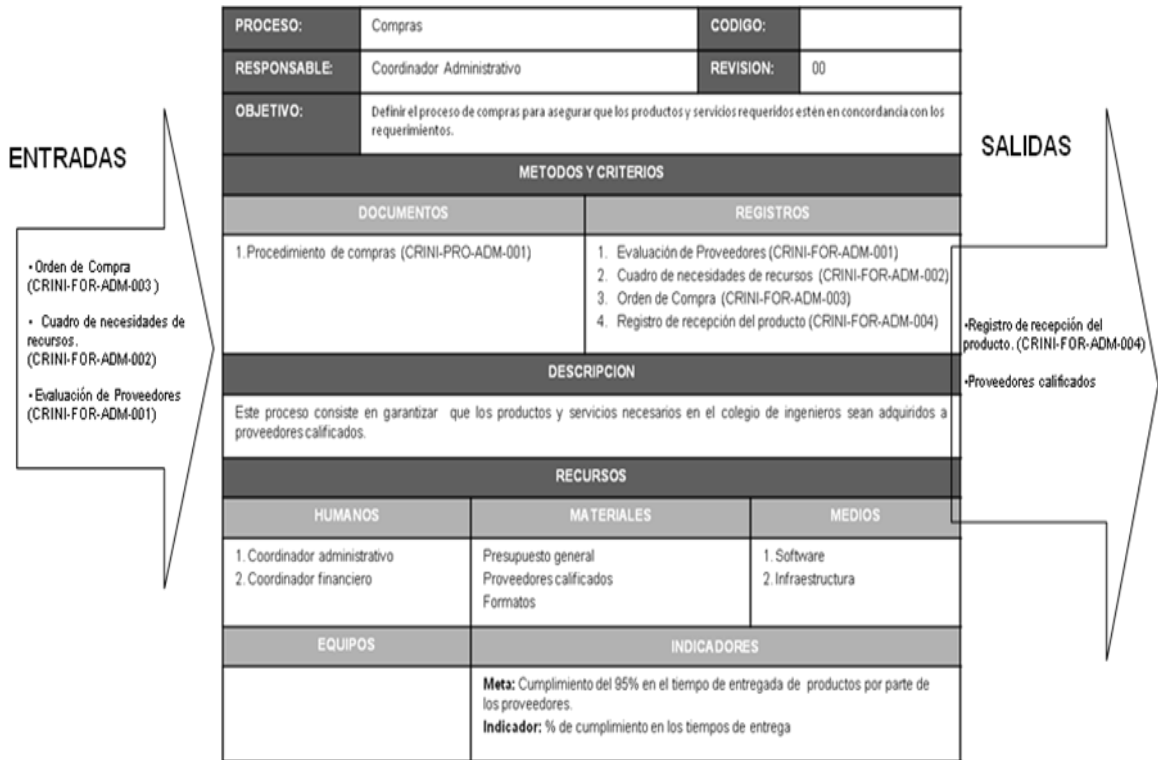


Figura 4: Proceso de Mantenimiento.

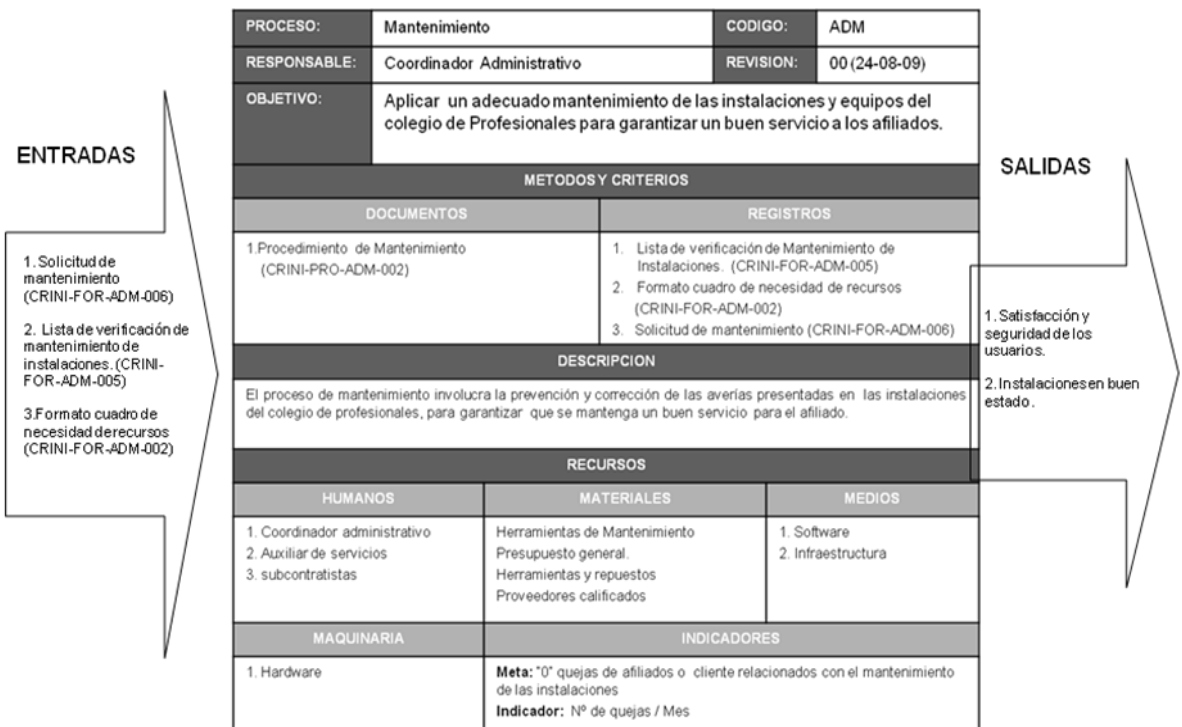




Figura 5: Proceso de Recursos Humanos.



Figura 6: Proceso de Tesorería y recaudación.

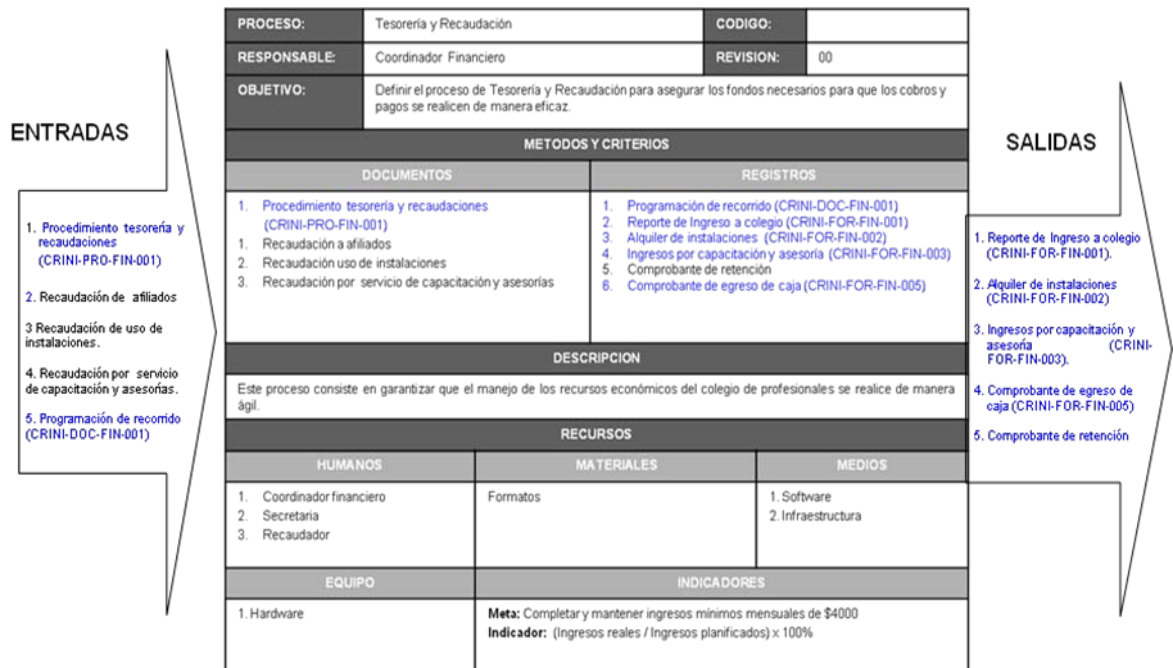


Figura 7: Proceso de Afiliación.

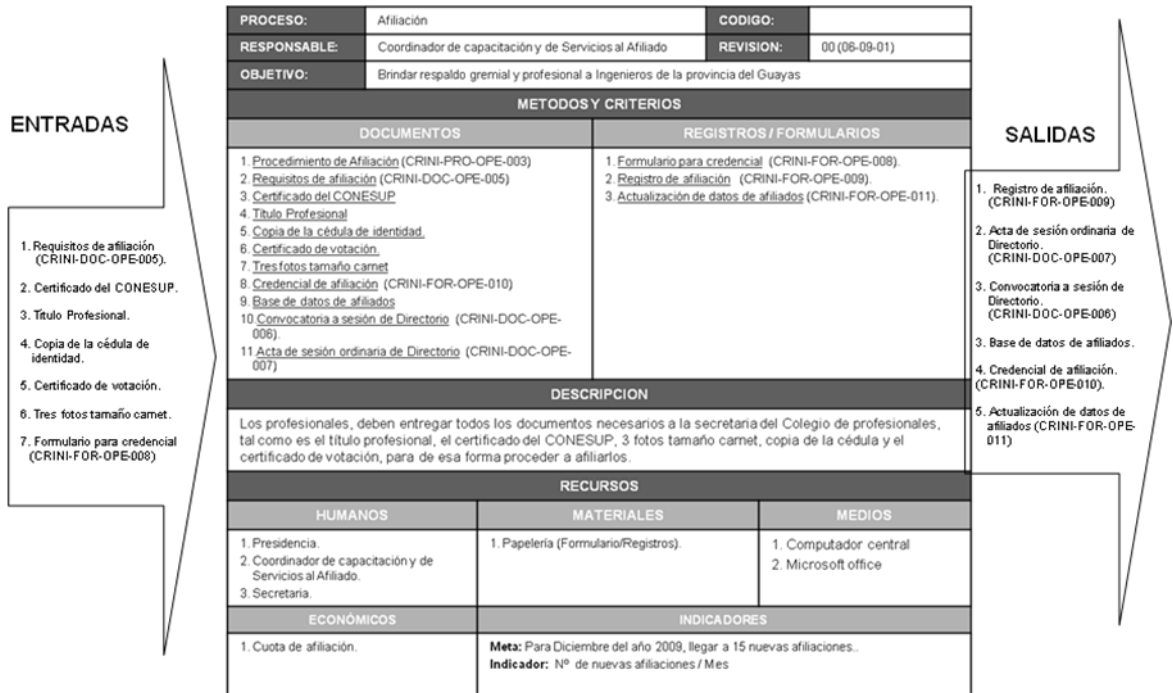


Figura 8: Proceso de uso de instalaciones.

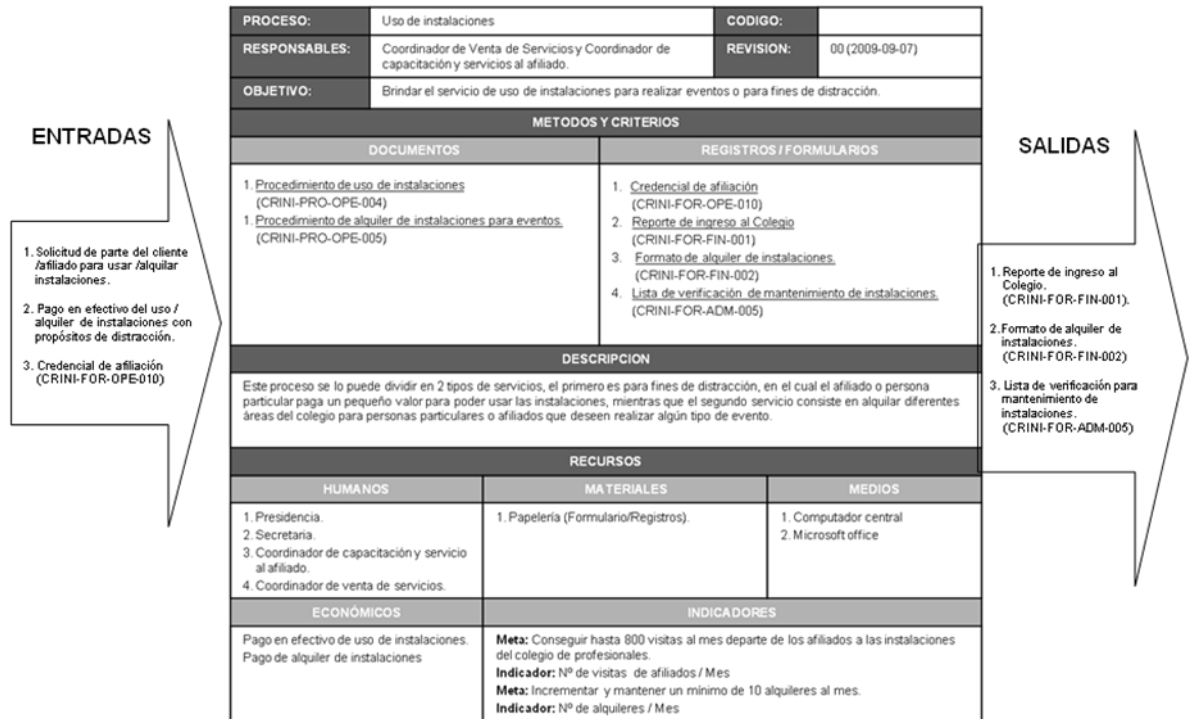


Figura 9: Proceso de venta de servicios.

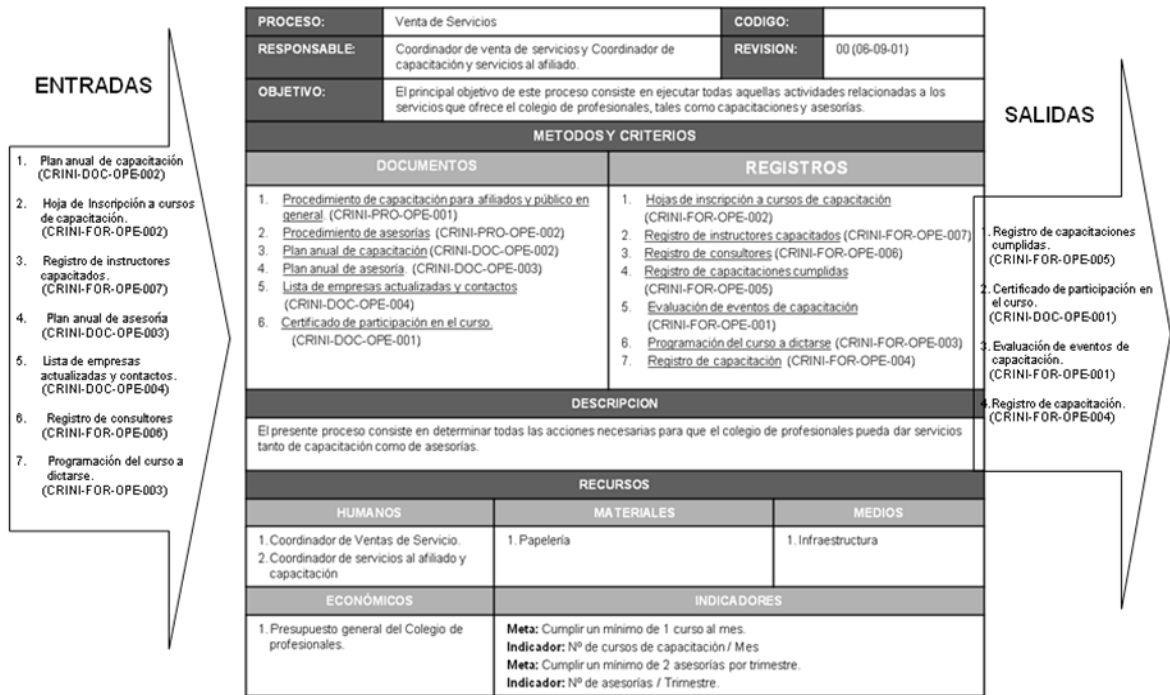


Figura 10: Proceso de Sistema de Gestión de Calidad.

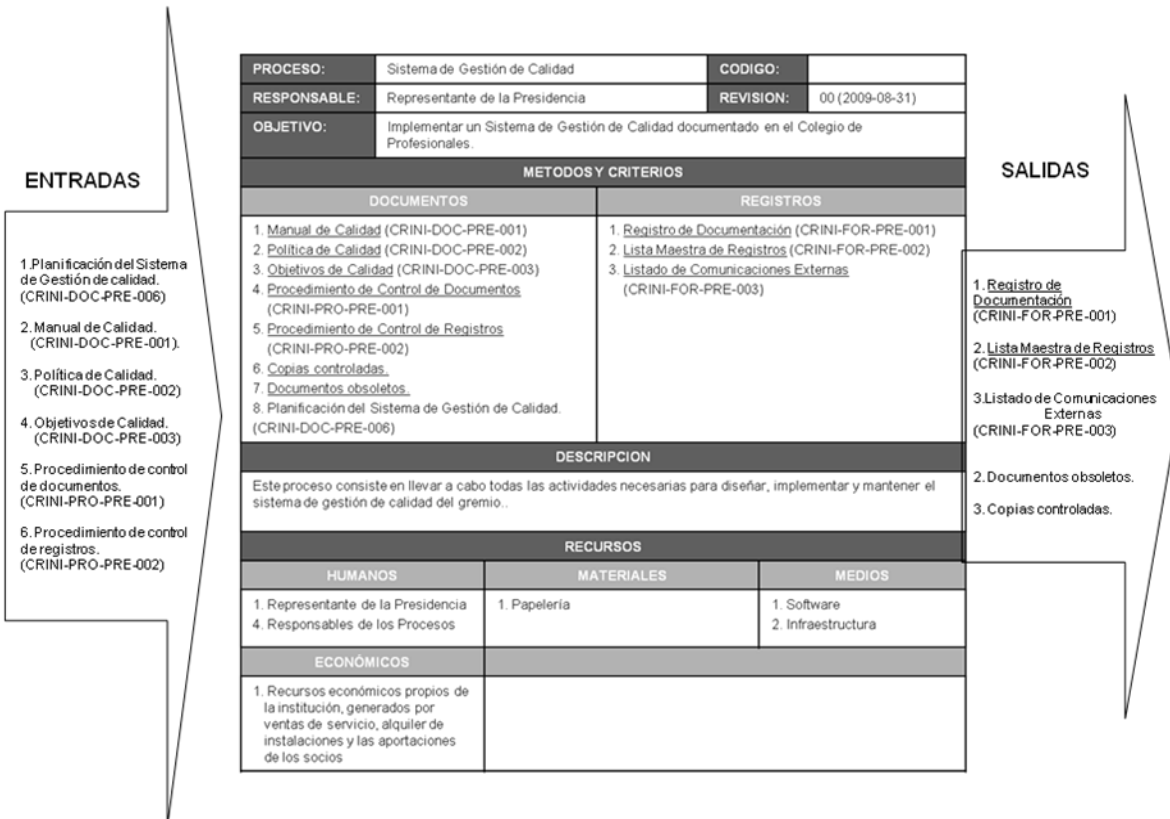


Figura 11: Proceso de Medición, Análisis y Mejora.

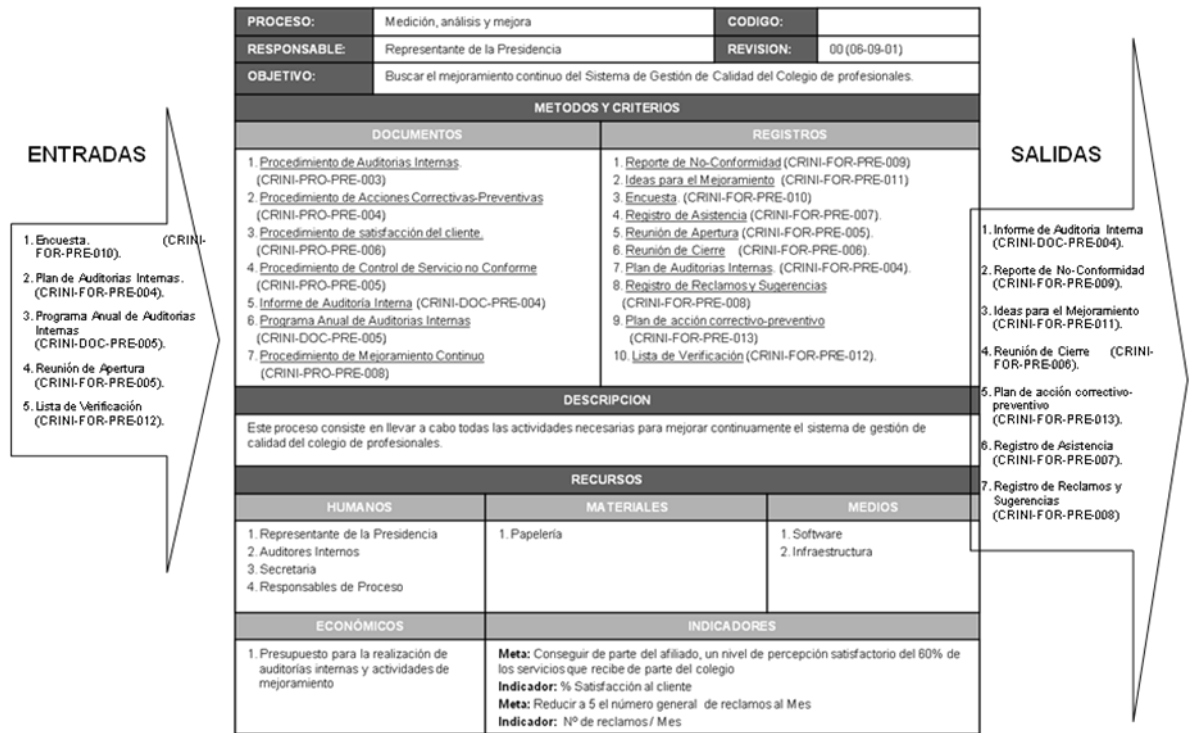


Figura 12: Proceso de responsabilidad de la presidencia.



## **2.4 DEFINICIÓN ESTRATÉGICA.**

### **2.4.1 POLÍTICA DE CALIDAD.**

Se diseñó la política de calidad del colegio de profesionales, la cual se presenta a continuación:

El Colegio Regional de Ingenieros Industriales (CRINI), se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tales como: Afiliados, Sociedad y el Estado, ofreciéndoles servicios de alta calidad, los cuales están relacionados a fortalecer el aspecto humano y profesional del afiliado, y a mejorar la competitividad de la industrial ecuatoriana; para cumplir este cometido, la institución cuenta con el recurso técnico apropiado y con un personal totalmente capacitado e involucrado con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del CRINI.

La institución promueve el mejoramiento continuo como principio fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se ve reflejado a través de un alto compromiso de parte del Directorio y su presidencia, los cuales mantienen un liderazgo en la búsqueda constante de la eficacia, alentando a todo el personal para identificar y sugerir posibilidades de mejoras.

### **2.4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.**

2. Mejorar la satisfacción de los afiliados en un 25% para el mes de Abril del año 2010.
3. Incrementar el número de afiliados en un 20 % para el Mes de Octubre del año 2010.
4. Reducir el número de reclamos por parte de los afiliados en un 15% para el mes de Marzo del año 2010.
5. Aumentar la cartera de servicios que ofrece el Colegio de Ingenieros para el mes de Septiembre del año 2010.

## CAPÍTULO 3: INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 3.1 MATRIZ DE INDICADORES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES

**Tabla 2: Matriz de indicadores del Colegio de Profesionales**

Proceso	Meta planteada	Fórmula del Indicador	Método para levantar el indicador (Evidencia)
Mantenimiento	"0" quejas de afiliados o cliente relacionados con el mantenimiento de las instalaciones.	$\frac{\text{Nº de quejas}}{\text{Mes}}$	Buzón y Registro de Reclamos y sugerencias.(Formato y página web)
Compras	Cumplimiento del 95% en el tiempo de entrega de productos por parte de los proveedores.	% de cumplimiento en los tiempos de entrega	Formato de evaluación de proveedores
Recursos Humanos	El personal del colegio deberá tener una evaluación del perfil mínimo de 90 puntos.	(Formación académica + Experiencia laboral + Entrenamiento + Habilidades)	Formato de Evaluación del Perfil
Tesorería	Completar y mantener ingresos mínimos mensuales de \$4000	$\frac{\text{Ingresos reales (\$)} \times 100\%}{\text{Ingresos planificadas (\%)}}$	Informe económico (Página web)
Afiliación	Para Diciembre del año 2009, llegar a 15 nuevas afiliaciones.	$\frac{\text{Nº de nuevas afiliaciones}}{\text{Mes}}$	Registros de afiliación
Uso de instalaciones	Conseguir hasta 800 visitas al mes de parte de los afiliados a las instalaciones del colegio de profesionales.	$\frac{\text{Nº de visitas de afiliados}}{\text{Mes}}$	Reporte de ingreso al colegio
	Incrementar y mantener un mínimo de 10 alquileres al mes.	$\frac{\text{Nº de alquileres}}{\text{Mes}}$	Formato de alquiler de instalaciones
Venta de Servicios	Cumplir un mínimo de 1 curso al Mes	$\frac{\text{Nº de cursos de capacitación}}{\text{Mes}}$	Plan anual de capacitación y Registro de capacitaciones cumplidas
	Cumplir un mínimo de 2 asesorías por trimestre.	$\frac{\text{Nº de asesorías}}{\text{Trimestre}}$	Plan anual de asesoría.
Medición análisis y mejora	Conseguir de parte del afiliado, un nivel de percepción satisfactorio del 60% de los servicios que recibe de parte del colegio	% de satisfacción al cliente	Encuesta de satisfacción del cliente.
	Reducir a 5 el número general de reclamos al Mes	$\frac{\text{Nº de reclamos}}{\text{Mes}}$	Registro de reclamos y sugerencias.

### 3.2 INFORME DE SEGUIMIENTO.

A continuación, se presenta el informe de seguimiento del sistema de gestión de calidad del colegio de profesionales, el cual muestra los resultados que reflejan los indicadores de gestión de cada uno de los procesos de la institución.

**PROCESO:** AFILIACIÓN

**INDICADOR:** Nº de nuevas afiliaciones al mes.

**META PLANTEADA:** Para Diciembre del año 2009, llegar a 15 nuevas afiliaciones.

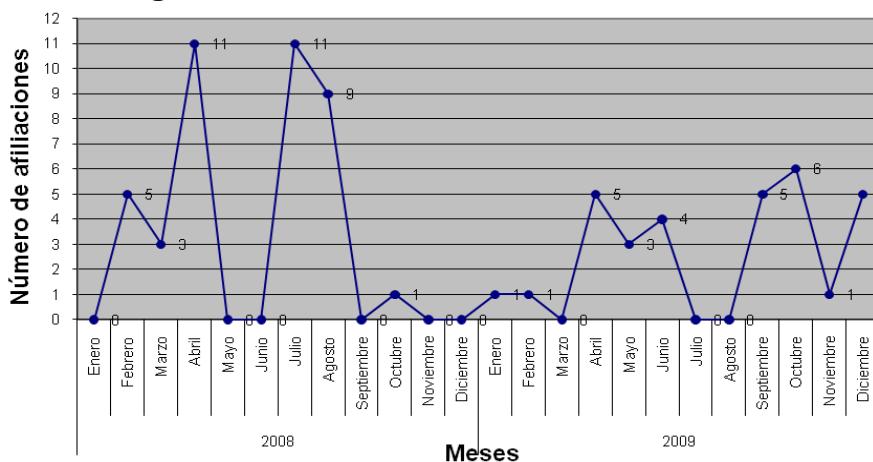
**PRESENTACIÓN:** Gráfico de tendencia.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Registro de afiliación (CRINI-FOR-OPE-009).

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador de servicios al afiliado y capacitación

A continuación, se presenta la tendencia de las nuevas afiliaciones al mes en el colegio de profesionales, para lo cual se analizaron datos de los años 2008 y 2009.

**Figura 13: Nº de Nuevas Afiliaciones al Mes**



Se puede visualizar en el gráfico N°1 que no hay una tendencia definida en el número de nuevas afiliaciones en el colegio, sin embargo en los meses de Abril, Julio y Agosto del año 2008, se afiliaron un mayor número de profesionales, mientras que en el último trimestre de este mismo año, casi no se generaron nuevas afiliaciones.

Mientras tanto, en año 2009, se redujeron las inscripciones de nuevos socios, en comparación con el año 2008, ya que existe un máximo de 5 afiliaciones mensuales.

**PROCESO:** RECURSOS HUMANOS

**INDICADOR:** El personal del colegio deberá tener una evaluación del perfil mínimo de 85 puntos.

**META PLANTEADA:** El personal del colegio deberá tener una evaluación del perfil mínimo de 90 puntos.

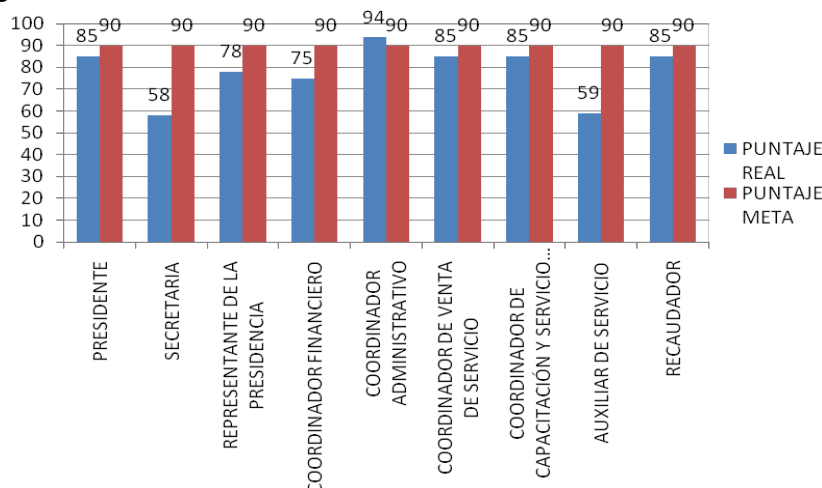
**PRESENTACIÓN:** Gráfico de Barras.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Formato de evaluación de perfil (CRINI-FOR-ADM-012).

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador Administrativo.

Se analizó los indicadores relacionados a la evaluación de perfil de todo el personal del colegio de profesionales, y se obtuvieron los siguientes resultados.

**Figura 14: Calificaciones obtenidas en la evaluación de Perfil**



De acuerdo al análisis del gráfico N°2, se puede observar que de todo el personal del colegio, solamente el coordinador administrativo logró sobrepasar la meta, logrando obtener una calificación de 94/90 puntos, mientras que, la secretaria y el auxiliar de servicio, son los que ostentaron las calificaciones más bajas, tales como 58 y 59 puntos respectivamente, siguiéndole el coordinador financiero y el representante de la presidencia con 75 y 78 puntos respectivamente, y finalmente tenemos al resto del personal que obtuvo 85 puntos. Por lo expuesto en este análisis, es necesario tomar las acciones correctivas del caso, que permitan mejorar el nivel del perfil del personal.



**PROCESO:** MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

**INDICADOR 1:** % de satisfacción del cliente.

**META PLANTEADA 1:** Conseguir de parte del afiliado, un nivel de percepción satisfactorio del 60% de los servicios que recibe de parte del colegio.

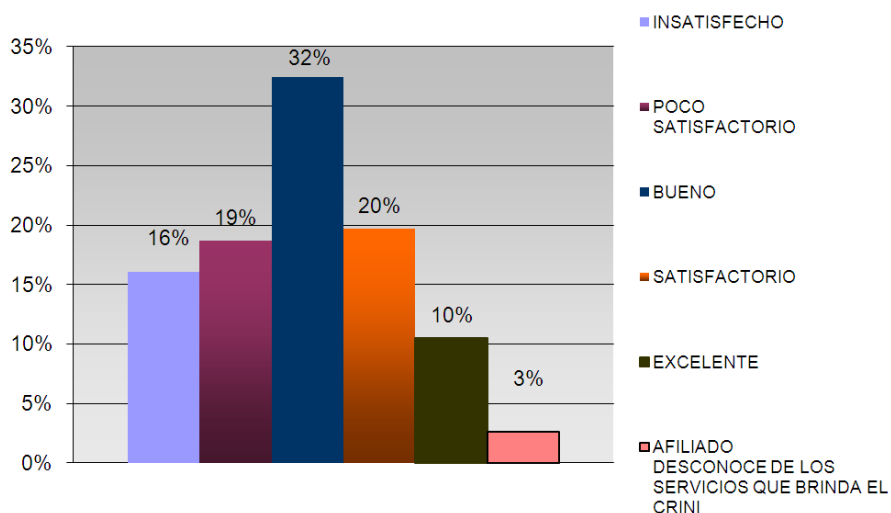
**PRESENTACIÓN:** Gráfico de Barras.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Encuesta de satisfacción al cliente (CRINI-FOR-PRE-010)

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Representante de la Presidencia.

Se llevó a cabo encuestas de satisfacción al cliente, las cuales fueron aplicadas directamente a los afiliados del colegio de profesionales y posteriormente se las tabuló para obtener los siguientes resultados

**Figura 15: Nivel General de Satisfacción de los Afiliados**



En el gráfico N° 3, se puede observar que el nivel general de percepción que tienen los afiliados en cuanto a los servicios que reciben de parte del gremio, es “Bueno” con un 32%. El 20% de los socios opinan que su nivel de satisfacción es satisfactorio; el 19% es poco satisfactorio; el 16% opina que está insatisfecho; el 10% es excelente y solamente el 3% de los afiliados desconocen de los servicios que brinda el colegio.

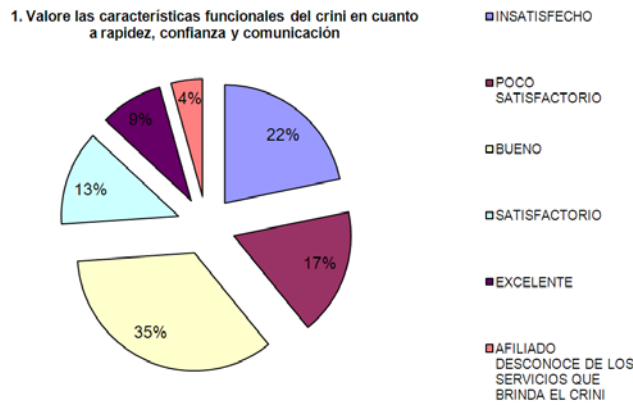
Adicionalmente, se analizó cada una de las categorías de calidad que se mencionan en la encuesta, tales como:

- Características funcionales del colegio en cuanto a rapidez, confianza y comunicación.
- Actividades de entretenimiento, esparcimiento y culturales.
- Sobre los servicios que ofrece el colegio.

- Sobre el nivel de servicio al cliente.
- Sobre los mecanismos que utiliza la institución para comunicarse con los afiliados.
- Sobre la rapidez de la institución para resolver quejas de los clientes.
- Acerca de los programas de capacitación.
- Sobre las áreas de distracción (Piscina, cancha, sauna, etc)
- Sobre el servicio que brinda el bar.
- Sobre la variedad de comida que se ofrecen.
- Nivel de aceptación que tiene el colegio, en el sector productivo e institucional.

En cuanto a las características funcionales del colegio en cuanto a rapidez, confianza y comunicación se obtuvo lo siguiente:

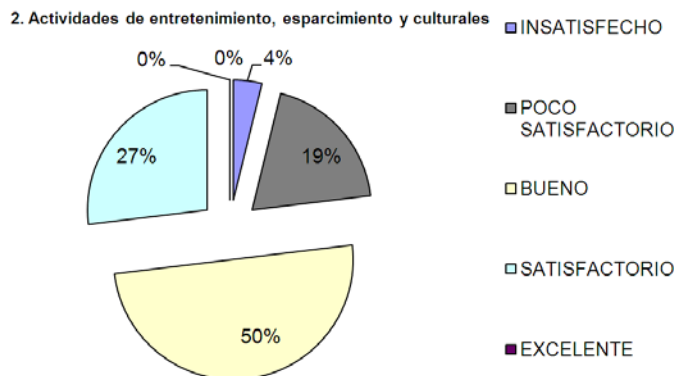
**Figura 16: Valoración de las características funcionales de la institución**



De acuerdo a lo indicado en el gráfico N°4, el 35 % de los afiliados, manifiesta que el colegio tiene un nivel bueno en cuanto a características relacionadas a rapidez, confianza y comunicación.

En cuanto a las actividades de entretenimiento, esparcimiento y culturales se obtuvieron los siguientes resultados:

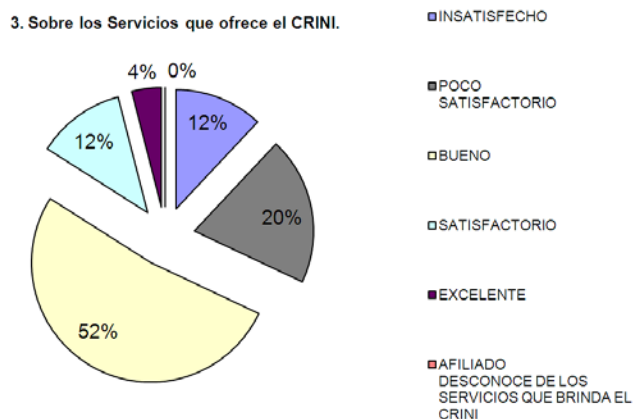
**Figura 17: Actividades de entrenamiento, esparcimiento y culturales**



Conforme a lo que se puede visualizar en el gráfico N° 5, El 50% de los socios, expresa que las actividades de entretenimiento, esparcimiento y culturales son Buenas, mientras que un 27% indican que son satisfactorias y un 19% opinan que son poco satisfactorias.

La percepción general que tienen los afiliados sobre los servicios que ofrece el colegio es la siguiente:

**Figura 18: Sobre los servicios que ofrece la institución**

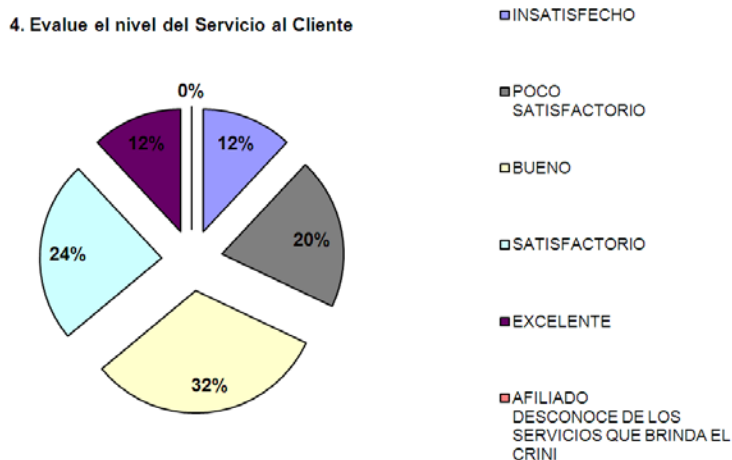


Acorde a lo expresado en el gráfico N° 6, el 52% de los afiliados, opina que el servicio que ofrece el colegio es bueno, mientras que el 20% piensa que es poco satisfactorio.

Finalmente, el 12% indica que el servicio es satisfactorio; Adicionalmente otro 12% está insatisfecho, y un 4% está convencido que la prestación del servicio es excelente.

En cuanto al nivel de servicio al cliente, se llegaron a las siguientes conclusiones:

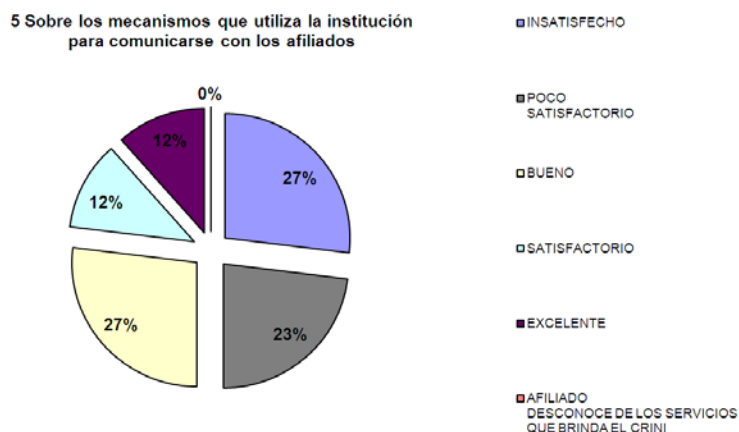
**Figura 19: Evaluación del Servicio al Cliente**



De acuerdo a lo establecido en el gráfico N°7, se puede concluir que el 32% de los socios del gremio, consideran que el nivel del servicio al cliente es bueno, mientras que el 24% y 20% opinan que es satisfactorio y poco satisfactorio respectivamente.

Sobre los mecanismos que utiliza la institución para comunicarse con los afiliados, se obtuvieron los siguientes resultados:

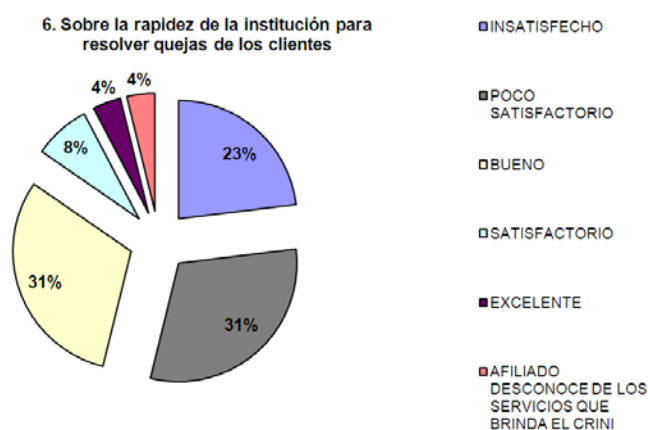
**Figura 20: Sobre Mecanismos de Comunicación**



En el gráfico N° 8 se puede observar dos posturas similares entre los afiliados al colegio; la primera: El 27% de los afiliados opinan que los mecanismos que utiliza el gremio para comunicarse con ellos son buenos,; La segunda: El 27% manifiesta que esta insatisfecho con estos mecanismos.

Sobre la rapidez de la institución para resolver las quejas de los clientes, se tiene lo siguiente:

**Figura 21: Rapidez para resolver quejas de los clientes**

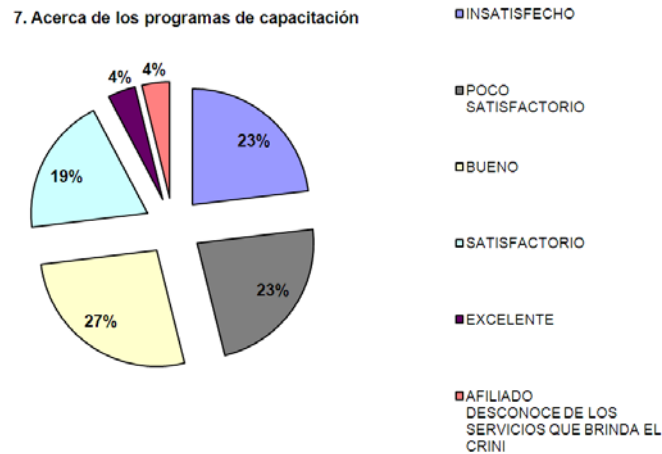


Acorde a lo que se puede visualizar en el gráfico N°9, el 31% de los afiliados calificó de buena, la velocidad de la institución para resolver quejas de los clientes, mientras que otro 31% evaluó esta misma característica como poco satisfactoria. Así mismo, un

23% de los encuestados, evaluó que la rapidez en la resolución de las quejas es insatisfactoria.

En cuanto a los programas de capacitación, se obtuvieron los siguientes,

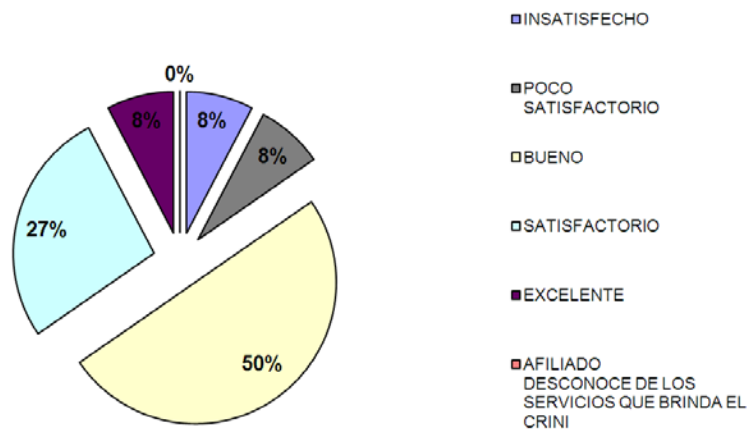
**Figura 22: Acerca de los programas de capacitación**



En el gráfico N° 10, se puede visualizar que 27% de los encuestados, opinan que los programas de capacitación impartidos en el colegio son buenos, mientras que el 23% cree que son pocos satisfactorios e insatisfactorios.

Sobre las áreas de distracción, se tienen los siguientes resultados:

**Figura 23: Sobre áreas de distracción**  
8. Sobre áreas de distracción (piscina, cancha, sauna, etc)

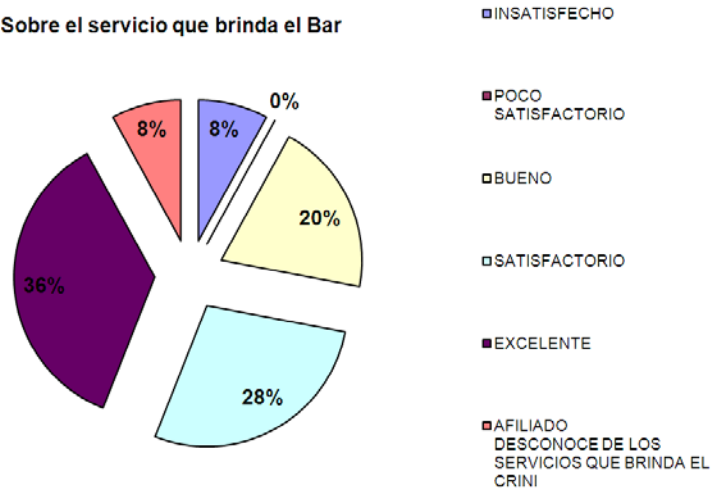


En cuanto a lo que se tiene en el gráfico N° 11, se puede observar que el 50% de los afiliados concuerdan que la calidad de las áreas de distracción (piscina, cancha, sauna, etc) es buena; Por otro lado, el 27% sostiene que la calidad de estas áreas es satisfactoria.

Sobre los servicios que brinda el bar se obtuvieron los siguientes resultados:

**Figura 24: Sobre el Servicio que Brinda el Bar**

9. Sobre el servicio que brinda el Bar

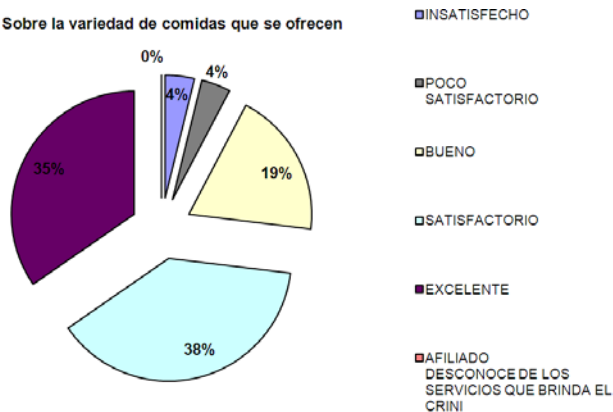


En el gráfico N° 12, se puede visualizar que el 36% de los socios del gremio, considera que el servicio que presta el bar es excelente, mientras que el 28% y el 20% establece que satisfactorio y bueno respectivamente.

Otra característica de calidad que se midió en la encuesta, fue la variedad de comidas que se ofrecen en el colegio; En cuanto a este tema se generaron los siguientes resultados:

**Figura 25: Sobre la variedad de comidas que se ofrecen**

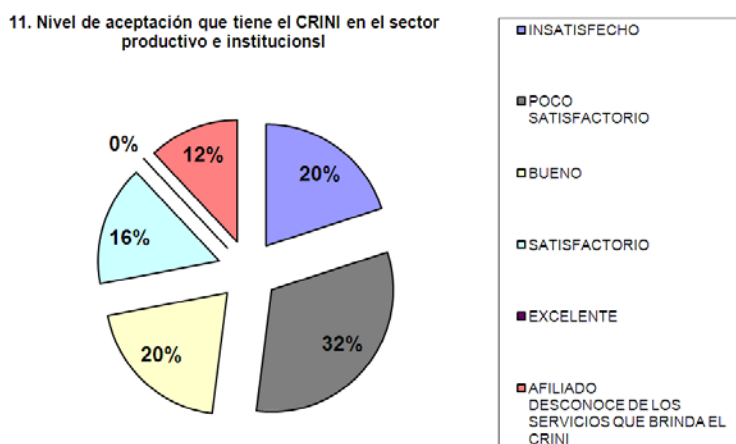
10. Sobre la variedad de comidas que se ofrecen



En el gráfico N° 13, se aprecia que el 38% de los afiliados, considera que la variedad de comidas que se ofrecen en el bar del colegio es satisfactoria, mientras que el 35% piensa que la variedad de platos es excelente. Así mismo, el 19% considera que los diferentes alimentos que se sirven en el gremio son buenos.

Con respecto al nivel de aceptación que tiene el colegio en el sector productivo e institucional se tuvieron los siguientes resultados:

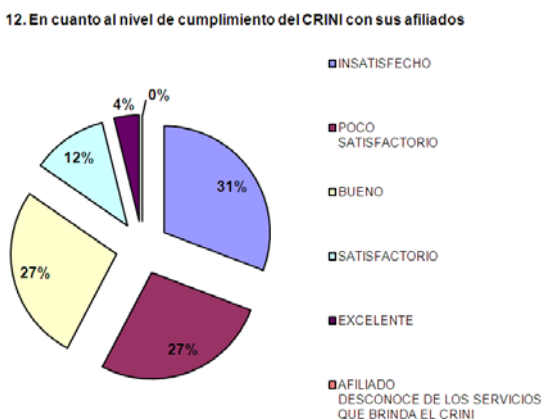
**Figura 26: Nivel de aceptación que tiene la institución en el sector productivo**



En el gráfico N° 14 se puede ver que el 32 % de los socios, tiene la percepción de que la aceptación que tiene el colegio en el sector productivo e institucional es poco satisfactoria, y el 20% considera que el nivel de aceptación es insatisfactorio. Así mismo, otro 20% considera que la imagen del gremio es buena.

En cuanto a al nivel de cumplimiento que del colegio con sus afiliados, se generaron los siguientes resultados:

**Figura 27: En cuanto al nivel de cumplimiento de la institución con los afiliados**



El 31% de los afiliados, considera que el nivel de cumplimiento que tiene el colegio con respecto a sus socios es insatisfactorio, mientras que el 27% considera que es poco satisfactorio. Así mismo otro 27% considera de bueno el cumplimiento que tiene el gremio.

**INDICADOR 2:** N° de reclamos /Mes.

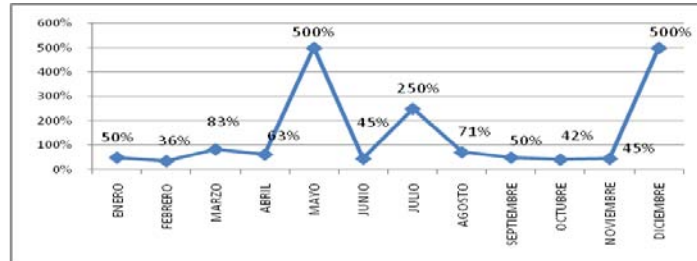
**META PLANTEADA 2:** Reducir a 5 el número general de reclamos al Mes.

**PRESENTACIÓN:** Gráfico de tendencia.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Registro de Reclamos y sugerencias. (CRINI-FOR-PRE-008).

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Representante de la Presidencia.

**Figura 28: N° de Reclamos al Mes**



De acuerdo al gráfico, se puede observar que en los meses donde se ha generado más reclamos, es de Enero a Abril del 2009 y de Agosto a Noviembre del mismo año.

**PROCESO:** Uso de instalaciones

**INDICADOR 1:** Número de visitas de afiliados al mes.

**META PLANTEADA 1:** Conseguir hasta 800 visitas al mes de parte de los afiliados a las instalaciones del colegio de profesionales..

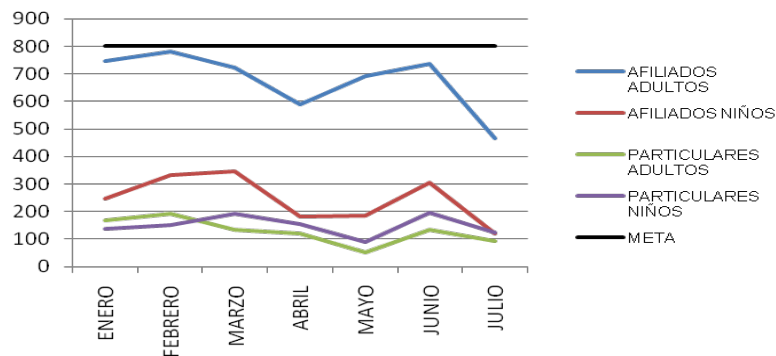
**PRESENTACIÓN:** Gráfico de tendencia.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Reporte de ingreso al colegio (CRINI-FOR-FIN-001)

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador de capacitación y de servicios al afiliado.

A continuación se presenta el número de visitas que se han recibido en las instalaciones del colegio de Enero a Julio del 2009.

**Figura 29: N° de visitas de parte de afiliados y particulares**



En el gráfico N° 16, podemos analizar la frecuencia de visitas al colegio de profesionales de 4 grupos de interés: Afiliados adultos, los hijos de los afiliados, particulares adultos y particulares niños.



El grupo de interés que visita con mayor frecuencia las instalaciones del colegio, es el de afiliados adultos con un promedio de 675 visitas al mes, sin embargo, no se llegó a la meta, que es de 800 visitas al mes.

**INDICADOR 2:** Número de alquileres al mes.

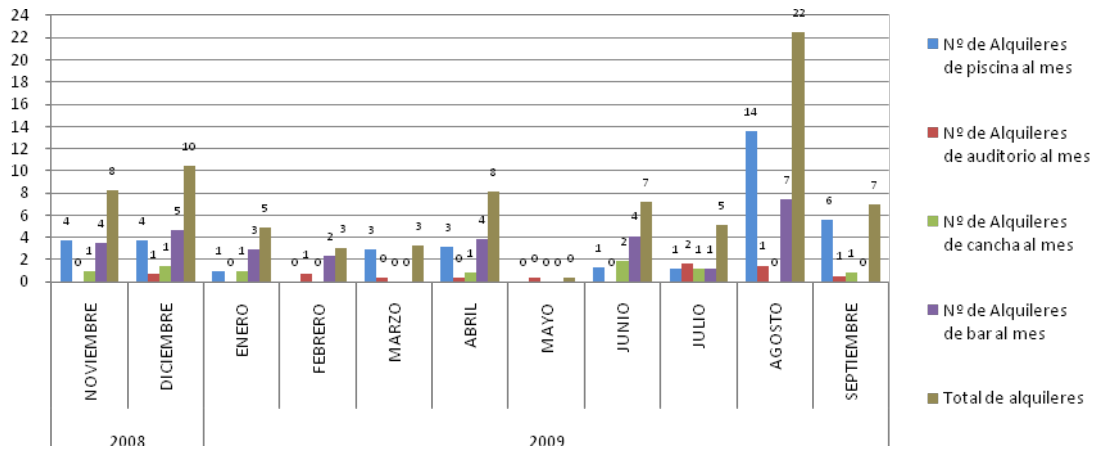
**META PLANTEADA 2:** Incrementar y mantener un mínimo de 10 alquileres al mes.

**PRESENTACIÓN:** Gráfico de barras.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Formato de alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002)

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador de capacitación y de servicios al afiliado.

**Figura 30: N° de alquileres al mes**



En el gráfico N° 17, se puede observar el volumen de los alquileres al mes, desde noviembre y diciembre del 2008, hasta Septiembre del 2009, y se puede observar que existe un flujo irregular en el número de alquileres, siendo el mes de Agosto del 2009, en el que se realizaron 22 alquileres.

El gremio alquila a afiliados y particulares los siguientes lugares:

- La piscina.
- El auditorio
- La cancha de football
- El bar

**PROCESO:** Compras

**INDICADOR:** % de cumplimiento en los tiempos de entrega

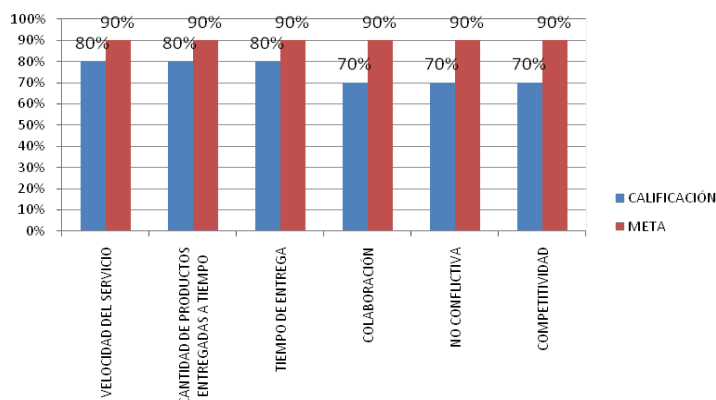
**META PLANTEADA:** Cumplimiento del 95% en el tiempo de entrega de productos por parte de los proveedores.

**PRESENTACIÓN:** Gráfico de Barras

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Formato de evaluación de Proveedores (CRINI-FOR-ADM-001)

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador Administrativo.

**Figura 31: Calificación de Proveedores**



En el gráfico, se puede observar que el nivel cumplimiento en los tiempos de entrega es del 80%; Así mismo, la velocidad en el servicio es del 80%, la cantidad de productos entregados a tiempo es del 80%. Finalmente, el nivel de colaboración de parte de los proveedores es del 70%.

Los proveedores han demostrado no ser conflictivos y ser competitivos en un 70%.

**PROCESO:** Tesorería

**INDICADOR:**  $(\text{Ingresos reales} / \text{Ingresos planificados}) * 100$

**META PLANTEADA:** Completar y mantener ingresos mínimos mensuales de \$4000.

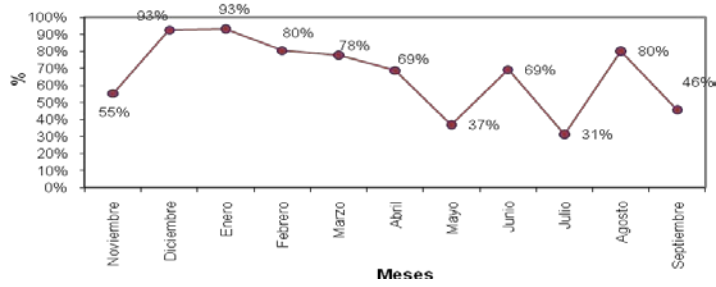
**PRESENTACIÓN:** Gráfico de tendencia.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Informe económico del gremio (publicado en página web)

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador financiero.

A continuación, se presentan los indicadores relacionados con el proceso de tesorería

**Figura 32: Ingresos Generales del Colegio**



En el gráfico N° 18, se puede ver una tendencia a la baja desde Diciembre del año 2008 hasta Mayo del 2009, y a partir de este último mes en adelante, se observa que existe inestabilidad en los ingresos percibidos por el colegio.

Los meses de Diciembre del 2008 y Enero del 2009, son los que más se acercan con un 93% a la meta, la cual establece que se debe mantener ingresos mínimos de \$4000.

**PROCESO:** Venta de servicios

**INDICADOR 1:** (Número de cursos de capacitación) / mes

**META PLANTEADA 1:** Cumplir un mínimo de 1 curso al mes.

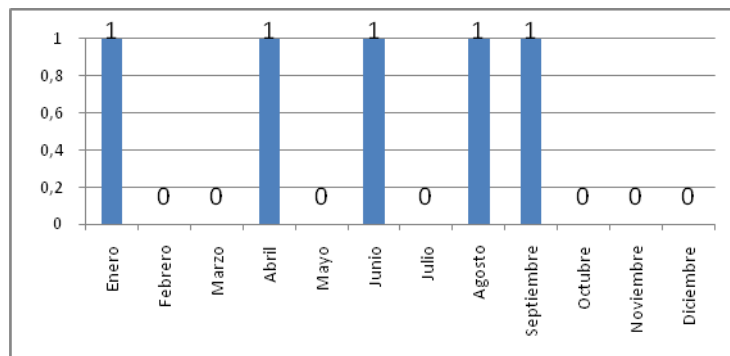
**PRESENTACIÓN:** Gráfico de barras.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Plan anual de capacitación (CRINI-DOC-OPE-002).

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador de venta de servicios.

A continuación se presenta el número de capacitaciones realizadas al mes por el colegio de profesionales:

**Figura 33: Número de cursos dictados al mes**



Se puede analizar a partir del gráfico N°20, que durante el año 2009, los cursos de capacitación fueron irregulares.

**INDICADOR 2:** (Número de asesorías) / trimestre

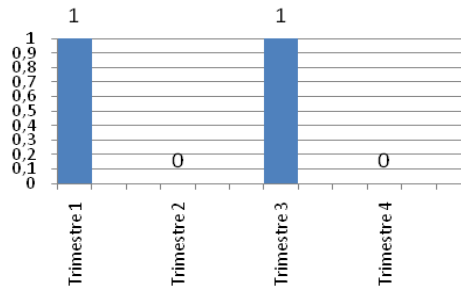
**META PLANTEADA 2:** Cumplir un mínimo de 2 asesorías por trimestre.

**PRESENTACIÓN:** Gráfico de barras.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Plan anual de asesoría (CRINI-DOC-OPE-002).

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador de venta de servicios.

**Figura 34: Número de asesorías/Trimestre**



En el colegio de profesionales, de acuerdo a lo que establece el gráfico N°21, se realizaron 2 asesorías al año, lo cual es muy poco comparado a la meta propuesta, que indica que se debe de realizar por lo menos 2 asesorías por trimestre.

**PROCESO:** Mantenimiento

**INDICADOR:** (Número de quejas relacionadas al mantenimiento) / mes

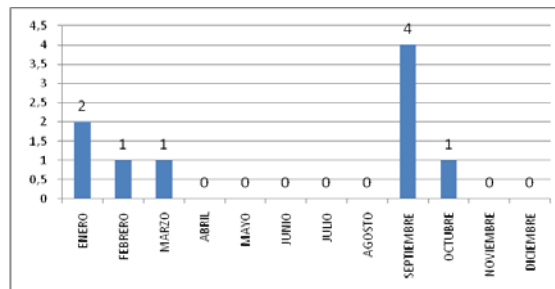
**META PLANTEADA:** "0" quejas de afiliados o clientes, relacionados con el mantenimiento de las instalaciones.

**PRESENTACIÓN:** Gráfico de barras.

**FUENTE DE INFORMACIÓN:** Buzón; Registro de Reclamos y sugerencias. (CRINI-FOR-PRE-008). y página web.

**RESPONSABLE DE CALCULAR EL INDICADOR:** Coordinador administrativo.

**Figura 35: Número de quejas relacionadas al mantenimiento/Mes**



De acuerdo al gráfico N° 21, es evidente que las quejas relacionadas al mantenimiento de las instalaciones del gremio no son muy frecuentes, pero hay que tratar de reducirlas al máximo.

### 3.3 PLAN DE ACCIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE LAS METAS PLANTEADAS.

Tabla 3: Plan de acción

Proceso	Objetivos	Acciones a realizar	Responsables de realizar la acción	Plazo de consecución	Prioridad
AFILIACIÓN	Para Diciembre del año 2009, llegar a 15 nuevas afiliaciones.	Visitar a diversas universidades de Guayaquil para explicar los beneficios de afiliación al colegio de profesionales.	Presidente del colegio	01/03/2010	Alta
		Difusión del sistema de gestión de calidad del colegio en diversas universidades de Guayaquil.	Presidente y Representante de la presidencia	20/04/2010	Alta
		Realizar torneos y eventos en las instalaciones del colegio, dirigidos a egresados y recién graduados, cuyas carreras profesionales que tengan relación directa con el gremio.	Coordinador de servicios al afiliado y capacitación.	20/04/2010	Alta
RECURSOS HUMANOS	El personal del colegio deberá tener una evaluación del perfil mínimo de 90 puntos.	Capacitación constante de acuerdo a las funciones y el perfil del personal del CRINI	Coordinador Administrativo	2/05/2010	Media
		Evaluación constante para determinar y perfeccionar el perfil y desempeño del personal.	Coordinador Administrativo	2/05/2010	Media
		Contratación del personal de acuerdo al perfil definido para que puedan mantenerse dentro de los objetivos.	Coordinador Administrativo - Presidente del colegio	1/03/2010	Alta

Proceso	Objetivos	Acciones a realizar	Responsables de realizar la acción	Plazo de consecución	Prioridad
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Conseguir de parte del afiliado, un nivel de percepción satisfactorio del 60% de los servicios que recibe de parte del colegio	embocado al afiliado y la comunidad.	Presidencia		Alta
		Remodelar y ampliar las instalaciones del colegio creando nuevos espacios de entretenimiento	Coordinador administrativo.	2/05/2010	
		Renovar la forma de entregar los servicios haciéndolos de forma personalizada.	Coordinador Administrativo		
Uso de instalaciones	Conseguir hasta 800 visitas al mes de parte de los afiliados a las instalaciones del colegio de profesionales	Programar semanalmente eventos familiares para los afiliados.	Coordinador de servicios al afiliado y capacitación & Coordinador Administrativo	2/05/2010	Alta
Compras	Cumplimiento del 95% en el tiempo de entrega de productos por parte de los proveedores	Firmas de convenios con proveedores sobre frecuencia de insumos y fechas de recepción.	Coordinador Administrativo	1/03/2010	Alta

Venta de servicios	Cumplir un mínimo de 1 curso al mes Cumplir un mínimo de 2 asesorías por trimestre	Cumplir con la programación anual de capacitaciones establecidas, para cumplir con el indicador.	Coordinador de venta de servicios.	1/03/2010	Alta
		Difundir por la prensa escrita el programa mensual de capacitaciones para así dar a conocer a la comunidad.	Coordinador de venta de servicios.	1/03/2010	
		Realizar una programación de proyectos propuestas para brindar servicios a las empresas públicas y privadas para aumentar los ingresos del colegio.	Coordinador de venta de servicios	1/03/2010	
Mantenimiento	"0" quejas de afiliados o clientes, relacionados con el mantenimiento de las instalaciones	Asegurar por medio de la inspección y el programa de mantenimiento la adecuación de las instalaciones.	Coordinador administrativo.	1/03/2010	Media
		Cumplir con el plan de seguridad industrial para garantizar la seguridad de los afiliados y visitantes.	Coordinador administrativo	1/03/2010	
		Cumplir al 100% el cronograma de mantenimiento establecido.	Coordinador administrativo	2/05/2010	



## **CAPÍTULO 4:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES.**

Del análisis realizado durante el desarrollo del modelo de gestión de calidad para un colegio de profesionales se han tenido las siguientes conclusiones:


1. La implementación de este modelo de Gestión de Calidad ayudará al colegio a tener un aval que garantice y aumente la confianza de sus afiliados y a las empresas públicas y privadas.
2. La implantación de este modelo de gestión debe ser realizado con la participación de los empleados que conforman el colegio.
3. El cumplimiento de los procedimientos e identificación de los procesos de manera clara ayudará a tener la organización adecuada para la implementación de ISO 9001: 2008.
4. Mediante la aplicación de este modelo se obtendrá beneficios reflejados en el mejoramiento de imagen del colegio, teniendo como resultado el interés de pertenecer a estos gremios e impactando en los ingresos que se recibirán; permitiendo así que estas instituciones no desaparezcan y sigan aportando a mejoramiento de la sociedad y del país.
5. Es fundamental la evaluación continua del personal, proveedores, satisfacción o percepción del cliente poder mejorar continuamente y aplicar las acciones correctivas que robustezcan el sistema de gestión.

## 4.2 RECOMENDACIONES.

1. Obtener la certificación en ISO 9001: 2008 para el colegio de profesionales.
2. Realizar las capacitaciones necesarias a todos los empleados que conforman el colegio antes de entrar en el proceso de implementación del SGC.
3. Es fundamental que al representante de la dirección se le proporcione los recursos necesarios y requeridos para la implementación del SGC ISO 9001:2008
4. Mantener un responsable permanente del SGC para que se encargue de su desarrollo.
5. Realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad del colegio.

# **ANEXOS**

## Anexo A

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-PRE-001		

DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
ADMINISTRACIÓN	Compras	CRINI-FOR-ADM-001	Evaluación de Proveedores	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-002	Cuadro de Necesidades de Recursos	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-003	Orden de Compra	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-004	Registro de Recepción de Producto	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-PRO-ADM-001	Procedimiento de Compras	Procedimiento	03/02/2010	03/02/2010
	Mantenimiento	CRINI-PRO-ADM-002	Procedimiento de Mantenimiento	Procedimiento	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-005	Lista de verificación de mantenimiento de instalaciones	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-006	Solicitud de Mantenimiento	Formato	03/02/2010	03/02/2010
	Recursos humanos	CRINI-PRO-ADM-003	Procedimiento de Capacitación de Personal	Procedimiento	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-007	Plan anual de capacitación al personal	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-008	Necesidades de Capacitación por area	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-009	Registro de Capacitación	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-010	Evaluación de Eventos de Capacitación	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-011	Formulario de Evaluación de desempeño	Formato	03/02/2010	03/02/2010
		CRINI-FOR-ADM-012	Evaluación de Perfil	Formato	03/02/2010	03/02/2010
CRINI-PRO-ADM-004		Procedimiento de Selección y Contratación de Personal	Procedimiento	03/02/2010	03/02/2010	
CRINI-FOR-ADM-013		Solicitud de Requisición de personal	Formato	03/02/2010	03/02/2010	
CRINI-DOC-ADM-001		Perfil o requisitos del cargo	Documento	03/02/2010	03/02/2010	
CRINI-FOR-ADM-014	Formato de entrevista	Formato	03/02/2010	03/02/2010		
CRINI-DOC-ADM-002	Manual de Funciones	Documento	03/02/2010	03/02/2010		
CRINI-FOR-ADM-015	Test de ambiente de trabajo	Formato	03/02/2010	03/02/2010		

## ANEXO A-1

### ENTRADAS


- Orden de Compra (CRINI-FOR-ADM-003)
- Cuadro de necesidades de recursos. (CRINI-FOR-ADM-002)
- Evaluación de Proveedores (CRINI-FOR-ADM-001)

<b>PROCESO:</b>	Compras	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador Administrativo	<b>REVISION:</b>	00
<b>OBJETIVO:</b>	Definir el proceso de compras para asegurar que los productos y servicios requeridos estén en concordancia con los requerimientos.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
1. Procedimiento de compras (CRINI-PRO-ADM-001)		1. Evaluación de Proveedores (CRINI-FOR-ADM-001) 2. Cuadro de necesidades de recursos (CRINI-FOR-ADM-002) 3. Orden de Compra (CRINI-FOR-ADM-003) 4. Registro de recepción del producto (CRINI-FOR-ADM-004)	
DESCRIPCION			
Este proceso consiste en garantizar que los productos y servicios necesarios en el colegio de ingenieros sean adquiridos a proveedores calificados.			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
1. Coordinador administrativo 2. Coordinador financiero	Presupuesto general Proveedores calificados Formatos	1. Software 2. Infraestructura	
EQUIPOS	INDICADORES		
	<b>Meta:</b> Cumplimiento del 95% en el tiempo de entrega de productos por parte de los proveedores. <b>Indicador:</b> % de cumplimiento en los tiempos de entrega		

### SALIDAS

- Registro de recepción del producto. (CRINI-FOR-ADM-004)
- Proveedores calificados

## ANEXO A-2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-ADM- 001		

Fecha: \_\_\_\_\_

FAVOR CALIFIQUE LA GESTIÓN DE SU PROVEEDOR, FAVOR NO ANOTE SU NOMBRE

NOMBRE DE SU PROVEEDOR: \_\_\_\_\_

**1.- CUMPLIMIENTO EN LA VELOCIDAD DEL SERVICIO**

NIVEL DE EXCELENCIA	<b>J</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>G</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CALIFICACIÓN	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

**2.- CUMPLIMIENTO EN LA CANTIDAD DE PRODUCTO QUE ENTREGA A TIEMPO**

NIVEL DE EXCELENCIA	<b>J</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>G</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CALIFICACIÓN	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

**3.- CUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE ENTREGA ( ENTREGAS A TIEMPO )**

NIVEL DE EXCELENCIA	<b>J</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>G</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CALIFICACIÓN	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

**4.- NIVEL DE COLABORACIÓN INMEDIATA E INCONDICIONAL CON USTED**

NIVEL DE EXCELENCIA	<b>J</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>G</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CALIFICACIÓN	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

**5.- NO ES NADA CONFLICTIVA Y COLABORA CON EL EQUIPO DE TRABAJO DE LA EMPRESA**

NIVEL DE EXCELENCIA	<b>J</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>G</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CALIFICACIÓN	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

**6.- CONOCE MUY BIEN LOS PROCESOS Y EL TRABAJO QUE REALIZA.- TIENE ALTA COMPETITIVIDAD**

NIVEL DE EXCELENCIA	<b>J</b>	<b>I</b>	<b>H</b>	<b>G</b>	<b>F</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
CALIFICACIÓN	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

INDIQUE LOS PUNTOS POSITIVOS DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_

INDIQUE LOS PUNTOS NEGATIVOS DEL PROVEEDOR: \_\_\_\_\_

Revisado por Representante de la Presidencia: _____ Firma	Aprobado por Presidente: _____ Firma
---	--

## ANEXO A-3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-ADM- 003		

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Proveedor: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_

CANTIDAD	DETALLES	PRECIO UNIT	TOTAL
		<b>SUB-TOTAL</b>	
		<b>TOTAL</b>	

SON: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ SOLICITADO POR
\_\_\_\_\_ ENTREGADO POR

Revisado por Representante de la Presidencia: _____ Firma	Aprobado por Presidente: _____ Firma
---	--





## ANEXO A-5

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISIÓN	0:00
	<b>Cuadro de Necesidad de Recursos</b>	FECHA	03/02/2010
	<b>CRINI-FOR-ADM-002</b>		

PRESIDENCIA

---

---

---

---

GESTION DE FINANZAS

---

---

---

---

GESTION DE OPERACIONES

---

---

---

---

GESTION RECURSOS

---

---

---

---

SECRETARIA

---

---

---

---

RECAUDADOR

---


---

---

---

Revisado por Representante de la Presidencia:  _____	Aprobado por Presidente:  _____
Firma	Firma

## ANEXO A-6

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Fecha:	03/02/2010
	CRINI-PRO-ADM-001		

### 1. OBJETIVO

Definir un método de compras para asegurar que los productos y servicios requeridos estén en concordancia con los requerimientos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los productos requeridos de acuerdo a la requisición de materiales. Los productos y/o servicios que afectan directamente al servicio.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador Administrativo es el responsable de implantar y realizar el seguimiento de este procedimiento.

### 4. PROCEDIMIENTO

4.1 El Coordinador administrativo realiza la evaluación de los proveedores semestralmente de acuerdo al formato **Evaluación de Proveedores (CRINI-FOR-ADM-001)** y según los criterios allí descritos.

4.2 El Coordinador administrativo registra mediante el uso del formato **Cuadro de necesidades de recursos (CRINI-FOR-ADM-002)** los insumos por cada una de áreas.

4.3 El Coordinador administrativo solicita una cotización al proveedor del producto. En caso de que el producto solicitado no es de uso frecuente, se solicitará de dos a tres cotizaciones para comparar precios antes de solicitar la aprobación.

4.4 El Coordinador administrativo envía al coordinador Financiero las cotizaciones para la aprobación de las compras.

4.5 Si la lo cotizado es aprobado, el Coordinador administrativo genera la **Orden de Compra (CRINI-FOR-ADM-003)** y coordina con el proveedor la entrega de lo requerido.

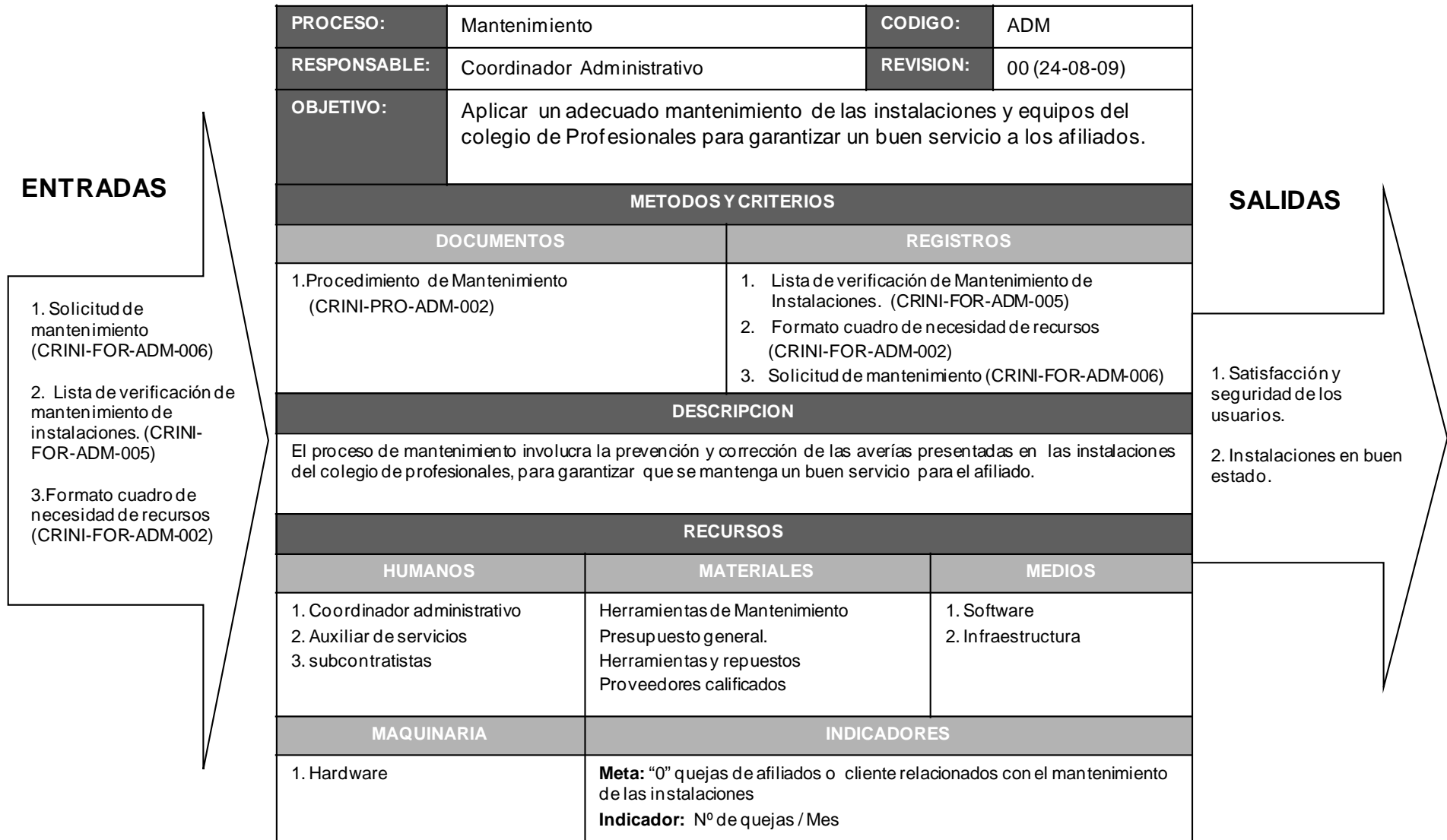
4.6 Una vez que el proveedor entrega la mercadería el coordinador administrativo verifica las características de calidad de los productos mediante el **registro de recepción de productos (CRINI-FOR-ADM-004)**

### 5. DOCUMENTACION


- Evaluación de Proveedores (CRINI-FOR-ADM-001)
- Cuadro de necesidades de recursos (CRINI-FOR-ADM-002)
- Orden de Compra (CRINI-FOR-ADM-003)
- Registro de recepción de productos (CRINI-FOR-ADM-004)

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

## ANEXO A-7



## ANEXO A-8

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	Fecha:	03/02/2010
	CRINI-PRO-ADM-002		

### 1. OBJETIVO

Proveer mantenimiento adecuado de la infraestructura, equipos, para asegurar un eficaz soporte a las operaciones de la organización.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al mantenimiento de las instalaciones y equipos del colegio de Profesionales

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador Administrativo es el responsable de implantar y realizar el seguimiento de este procedimiento.

### 4. PROCEDIMIENTO

4.1 Semanalmente el auxiliar de Servicios realiza la verificación de las instalaciones del colegio mediante el uso de la **Lista de verificación de Mantenimiento de Instalaciones (CRINI-FOR-ADM-005)**

4.2 Si el auxiliar de servicios detecta alguna necesidad de mantenimiento en las instalaciones que requiera la compra de uno o varios insumos informa al coordinador administrativo para que proceda a registrarlo en el **Cuadro de necesidad de recursos (CRINI-FOR-ADM-002)** (ver procedimiento de compras).

4.3 En caso de que un área tenga una necesidad de mantenimiento deberá generar una **solicitud de mantenimiento (CRINI-FOR-ADM-006)** y entregar al coordinador administrativo para que contacte al proveedor y se atienda el requerimiento.

### 5. DOCUMENTOS

- Lista de verificación de Mantenimiento de Instalaciones (CRINI-FORADM-005)
- Cuadro de necesidad de recursos (CRINI-FOR-ADM-002)
- Solicitud de mantenimiento (CRINI-FOR-ADM-006)

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------


## ANEXO A-9

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISIÓN	00.
	<b>Solicitud de Mantenimiento</b>	FECHA	03/02/2010
	<b>CRINI-FOR-ADM-006</b>		

<b>Departamento</b>	<b>Fecha de la Solicitud</b>	<b>Nombre del Solicitante</b>	<b>Recibido por</b>
<b>Motivo de la solicitud</b>		<b>Observaciones</b>	
<b>Descripción de la Solicitud</b>			

Revisado por Representante de la Presidencia: _____ Firma	Aprobado por Presidente: _____ Firma
---	--

## ANEXO A-10

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISIÓN	0:00
	<b>Lista de Verificación de Mantenimiento de Instalaciones</b>	FECHA	0302/2010
	<b>CRINI-FOR-ADM-005</b>		

instalaciones	SI	NO
La piscina esta con cloro		
La cancha esta limpia		
El sistema eléctrico del sauna esta funcionando adecuadamente		
El Bar esta totalmente limpio		
El área de distracciones esta completo y limpio		
El auditoria es limpio y cuenta con todos los equipos y dispositivos funcionando		
Las oficinas estan limpias.		
Los equipos de computo esta funcionando correctamente		

Revisado por Representante de la Presidencia: _____ Firma	Aprobado por Presidente: _____ Firma
---	--

## ANEXO A-11

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	REVISIÓN	0:00
	<b>Cuadro de Necesidad de Recursos</b>	FECHA	03/02/2010
	<b>CRINI-FOR-ADM-002</b>		

PRESIDENCIA

---

---

---

---

GESTION DE FINANZAS

---

---

---

---

GESTION DE OPERACIONES

---

---

---

---

GESTION RECURSOS

---

---

---

---

SECRETARIA

---

---

---

---

RECAUDADOR

---

---

---

---

Revisado por Representante de la Presidencia:

\_\_\_\_\_  
Firma

Aprobado por Presidente:

\_\_\_\_\_  
Firma

## ANEXO A-12

<b>PROCESO:</b>	RECURSOS HUMANOS	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador Administrativo	<b>REVISION:</b>	00
<b>OBJETIVO:</b>	Mantener y conducir el manejo adecuado de capacitación, evaluación y selección del Recurso humano; para cubrir los puestos vacantes, ingresando el personal más idóneo para el desempeño del cargo con la finalidad de cumplir con las necesidades de la organización.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
1. Procedimiento de capacitación de personal (CRINI-PRO-ADM-003) 2. Procedimiento de Selección y contratación de personal. (CRINI-PRO-ADM-004)		1. Formato de entrevista (CRINI-FOR-ADM-014) 2. Perfil o requisitos del cargo (CRINI-DOC-ADM-001) 3. Evaluación del perfil (CRINI-FOR-ADM-012) 4. Plan anual de Capacitación al personal (CRINI-FOR-ADM-007) 5. Registro de Capacitación. (CRINI-FOR-ADM-009) 6. Evaluación de eventos de capacitación del personal (CRINI-FOR-ADM-010) 7. Formulario de evaluación de desempeño (CRINI-FOR-ADM-011). 8. Necesidades de capacitación por área (CRINI-FOR-ADM-008). 9. Solicitud de Requisición de personal (CRINI-FOR-ADM-013) 10. Test de ambiente de trabajo (CRINI-FOR-ADM-015)	
DESCRIPCION			
1. Contratar personal acorde al perfil establecido en el manual de funciones 2. Evaluar y seleccionar el personal 3. Tomar las sugerencias de capacitación para el personal			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
1. Coordinador administrativo 2. Presidente 3. Coordinadores de áreas	1. Formatos de evaluación y capacitación. 2. Presupuestos	Prensa	
EQUIPO	INDICADORES		
	<b>Meta:</b> El personal del colegio deberá tener una evaluación del perfil mínimo de 90 puntos. <b>Indicador:</b> (Formación académica+experiencia laboral+entrenamiento+habilidades)		

### ENTRADAS


1. Plan anual de Capacitación al personal (CRINI-FOR-ADM-007)
2. Necesidades de capacitación por área (CRINI-FOR-ADM-008).
3. Solicitud de requisición de personal (CRINI-FOR-ADM-013)
4. Curriculum vitae.
5. Formato de Entrevista (CRINI-FOR-ADM-014).
6. Perfil o requisitos del cargo (CRINI-DOC-ADM-001)

### SALIDAS

1. Evaluación de eventos de capacitación del personal (CRINI-FOR-ADM-010).
2. Formulario de evaluación de desempeño (CRINI-FOR-ADM-011).
3. Evaluación del perfil del cargo (CRINI-FOR-ADM-012).
4. Registro de Capacitación. (CRINI-FOR-ADM-009).
5. Test de ambiente de trabajo. 6. (CRINI-FOR-ADM-015)



## ANEXO A-13

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-ADM-004	Página 1 de 2	

### 1. OBJETIVO

Mantener y conducir el manejo adecuado de capacitación, evaluación y selección del Recurso humano; para cubrir los puestos vacantes, ingresando el personal más idóneo para el desempeño del cargo con la finalidad de cumplir con las necesidades de la organización.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador administrativo es el responsable de establecer e implantar las actividades de selección, contratación, capacitación y evaluación del personal así como vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

### 4. PROCEDIMIENTO

- 4.1 Los responsables de áreas solicitan mediante una **Solicitud de requisición de personal (CRINI-FOR-ADM-013)** al coordinador administrativo la contratación del nuevo personal.
- 4.2 El Coordinador Administrativo haciendo uso del documento **Perfil o requisitos del cargo (CRINI-DOC-ADM-001)** publica por los medios de prensa escrita las vacantes presentadas por los responsables de áreas.
- 4.3 El coordinador administrativo realiza las entrevistas para la selección del nuevo personal haciendo uso del formato **Entrevista (CRINI-FOR-ADM-014)**
- 4.4 Una vez concluidas las entrevistas el coordinador administrativo evalúa el perfil de los candidatos utilizando el formato de **Evaluación de perfil (CRINI-FOR-ADM-012)** y selecciona al personal.
- 4.5 Una vez seleccionado al candidato el presidente del CRINI aprueba la contratación del personal requerido; dicha aprobación puede ser verbal o por e-mail.
- 4.6 Al recibir la aprobación para la contratación, el coordinador administrativo solicita toda la documentación para el ingreso del candidato a su puesto de trabajo.
- 4.7 En el primer día de trabajo del nuevo personal el coordinador administrativo se encargará de dar la inducción necesaria sobre las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo y del sistema de Gestión de calidad que maneja el Colegio de Ingenieros e informa al responsable del área interesada sobre el personal a ingresar.

### 5. DOCUMENTOS

- Solicitud de Requisición de Personal. (CRINI-FOR-ADM-013)
- Perfil o requisitos del Cargo. (CRINI-DOC-ADM-001).
- Formato de entrevistas. (CRINI-FOR-ADM-014)
- Evaluación del Perfil (CRINI-FOR-ADM-012)
- Entrevista (CRINI-FOR-ADM-014)

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------



## ASPECTO LABORAL

Altura:	Presencia	MB ( )	B ( )	R ( )	M ( )
Color de cabello :	Color de Ojos :		Color de Piel :		
Condiciones Físicas Generales ( Salud ) _____					
_____					
_____					
Ha sufrido alguna enfermedad u operación? _____					
_____					
_____					

## PLANES DE DESARROLLO

Dónde se ve profesionalmente en 2 años? _____
_____
_____
Cuáles son unos planes en relación a su formación Académica: _____
_____
_____

Cuáles considera son sus fortalezas	Cuáles consideras son sus debilidades
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____


Cómo se considera usted mismo?	Cómo reacciona ante sus problemas?	Cómo maneja usted la carga de stress?
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

**PARTICIPACIÓN SOCIAL**

Es miembro de algún club social:      SI ( )              NO ( )     Cuál? _____
Deporte Favorito: _____ _____
Hobbies: _____ _____

## ANEXO A-15

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	
	EVALUACIÓN DEL PERFIL	Fecha:	
	CRINI-FOR-ADM-012	Página 1 de 1	

**Cargo**

**Sexo**

**Edad**

**Nombre**

---



---



---



---


Parámetros	Puntajes Globales	Requisitos	Puntos	Evaluación
<b>Formación Académica</b>				
<b>Experiencia Laboral</b>				
<b>Entrenamiento</b>				
<b>Habilidades</b>				
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Acciones correctivas:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Revisado por Representante de la Presidencia: _____ Firma	Aprobado por Presidente: _____ Firma
---	--

## ANEXO A-16

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Revisión:	0
	<b>SOLICITUD DE REQUISICIÓN DE PERSONAL</b>	Fecha:	21/08/2009
	<b>CRINI-FOR-ADM-013</b>		Página 1 de 2

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Perfil Especificado para el cargo de:** \_\_\_\_\_

**1.- Requisitos Generales y restricciones:**

Masculino  Femenino  Indiferente

Soltero  Casado  Indiferente

Edad: entre \_\_\_\_\_ Años Preferencia especifica:

Disponibilidad de horario: \_\_\_\_\_

Disponibilidad para viajar %: \_\_\_\_\_

Necesita Vehículo: Si  No

Nivel social: \_\_\_\_\_

**2.- Formación académica / conocimientos:**

Bachiller en: \_\_\_\_\_

Universitario: \_\_\_\_\_

Otros aspectos de preparación: \_\_\_\_\_

**3.- Experiencia profesional:**

No. De años: \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

**4.- Remuneración**

Básico en roles

Servicios prestados

Mixto

Comisiones

**5.- Motivo de la búsqueda:**

Renuncia


Cargo nuevo

\_\_\_\_\_  
Solicitado por

**PROCEDE REQUERIMIENTO** SI  NO

Revisado por Representante de la Presidencia:  _____ Firma	Aprobado por Presidente:  _____ Firma
---	--

## ANEXO A-17


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	PERFIL O REQUISITOS DEL CARGO	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-DOC-ADM-001	Página 1 de 1	

**Cargo** \_\_\_\_\_  
**Sexo** \_\_\_\_\_  
**Edad** \_\_\_\_\_  
**Nombre** \_\_\_\_\_

Parámetros	Puntajes Globales	Requisitos	Puntos
<b>Formación Académica</b>			
<b>Experiencia Laboral</b>			
<b>Entrenamiento</b>			
<b>Habilidades</b>			
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>TOTALES</b>	<b>0</b>

Revisado por Representante de la Presidencia:  _____ Firma	Aprobado por Presidente:  _____ Firma
---	--

# ANEXO A-18

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	TEST DE AMBIENTE LABORAL	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-ADM-015	Página 1 de 1	

Señale en los casilleros con un visto el puntaje que usted cree que merecemos.

FECHA :


PREGUNTAS	PUNTAJE					OBSERVACIONES Indique el porque de su calificación en "regular o "malo"
	EXC.	M.B.	BUENO	REGULAR	MALO	
	100	80	60	40	20 - 0	
03. ¿Existen buenas relaciones entre Ud. y su Jefe inmediato?						
04. ¿Existen buenas relaciones entre Ud. y sus compañeros de trabajo?						
05. ¿El Presidente lo felicita por su esfuerzo y entrega al trabajo?						
06. ¿Existen buena comunicación con sus compañeros de trabajo?						
07. ¿Se siente conforme con los beneficios que presta la gremio?						
08. ¿Esta conforme con la labor que Ud. realiza dentro del colegio?						
09. ¿Tiene todos los recursos e implementos de seguridad necesarios para realizar un trabajo apropiado?						
10. ¿Tiene todas las herramientas necesarias para realizar su trabajo apropiadamente?						
11. ¿La Organización se preocupa por mantener la motivación al personal otorgándole capacitación, mejorando la infraestructura y atendiendo sus requerimientos para un buen trabajo?						
12. ¿Indique su nivel de satisfacción en relación a la alimentación?(atención y alimentos)						
14. ¿La Organización si le atiende las necesidades prioritarias como agua (bebederos de agua)?						
15. ¿La Organización si le atiende las necesidades prioritarias como baños y servicios higienicos?						
16. ¿La Organización si le atiende las necesidades prioritarias como botiquin de primeros auxilios?						
17. Ud. ha recibido capacitación continua en términos de seguridad industrial: ambiental, ruido, etc.						
18. El ambiente de trabajo es el apropiado para su salud, y su rendimiento.						
19. Indique su nivel de satisfacción en relación a las cancelaciones de liquidaciones final y pagos de haberes.						
20. Esta Ud. conforme con el orden y el aseo que existe en su área de trabajo.						

GRACIAS POR SU COLABORACION

Revisado por Representante de la Presidencia:  _____ Firma	Aprobado por Presidente:  _____ Firma
---	--



## ANEXO A-19

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO CAPACITACION DE PERSONAL	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-ADM-003	Página 1 de 2	

### 1. OBJETIVO

Establecer un método para asegurar la capacitación del personal que labora en el CRINI para fortalecer las competencias y habilidades.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador administrativo es el responsable de establecer e implantar las actividades de capacitación, evaluación y actualización de la competencia del personal así como vigilar el cumplimiento de este procedimiento

### 4. PROCEDIMIENTO

4.1 El Coordinador Administrativo elabora anualmente el **Plan anual de Capacitación del personal (CRINI-FOR-ADM-007)** que conforma el colegio de Profesionales, considerando:

- Evaluación del perfil
- Necesidades de la organización
- Auditorías internas
- Sugerencias propias de los responsables de áreas mediante el formato **Necesidades de capacitación por área (CRINI-FOR-ADM-008)**
- Presupuesto anual para capacitación del personal definido por el Coordinador Financiero

4.2 El Presidente aprueba el **Plan anual de Capacitación para el personal**

4.3 El coordinador administrativo selecciona a los proveedores de los cursos a dictarse dentro o fuera de las instalaciones del colegio

4.4 Si la capacitación es interna, el instructor registra la capacitación en el **Registro de Capacitación (CRINI-FOR-ADM-009)** de la asistencia del personal.

4.5 El personal evalúa la capacitación recibida mediante el formato **Evaluación de eventos de capacitación (CRINI-FOR-ADM-010)**

4.6 El Jefe inmediato evalúa la capacitación dada mediante una de las siguientes formas:

- Mejoramiento del Indicador del Proceso
- Evaluación de desempeño mediante el **Formulario de Evaluación de desempeño. (CRINI-FOR-ADM-011)**


4.7 El Coordinador Administrativo actualiza la competencia del personal en el formato **Evaluación del perfil del Cargo (CRINI-FOR-ADM-012)** conforme lo requiera o al menos una vez al año.

### 5. DOCUMENTACION

- Plan anual de Capacitación al personal. (CRINI-FOR-ADM-007)
- Necesidades de Capacitación por área (CRINI-FOR-ADM-008)
- Registro de Capacitación. (CRINI-FOR-ADM-009)
- Evaluación de eventos de capacitación del personal. (CRINI-FOR-ADM-010)
- Formulario de Evaluación de desempeño (CRINI-FOR-ADM-011)
- Evaluación del perfil del cargo (CRINI-FOR-ADM-012)

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
---	--

## ANEXO A-20

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR ÁREA	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-FOR-ADM-008		

Área: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

1. *¿Cuáles son las metas, planes o proyectos que su Departamento tiene previsto para el próximo año y que requieran del desarrollo de nuevos conocimientos/habilidades del personal? Detalle Claramente.*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. *¿Qué problemas enfrenta su área por falta de conocimientos/habilidades o por actitudes inadecuadas de su personal? Detalle.*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. *¿Está usted dispuesto a intervenir como Instructor (a) y/o algún subalterno suyo? Menciónelo e indique temática que abordaría.*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. *¿Qué sugerencias o comentario haría al Coordinador Administrativo respecto a Centros, Capacitación, Instructores, Temas, Horarios, etc.?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

Revisado por Representante de la Presidencia

\_\_\_\_\_  
Firma

Aprobado por Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR ÁREA	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-FOR-ADM-008		

5. *¿Qué medida considera usted que conviene adoptar para que el rendimiento de su Área mejore?*

---



---



---

6. *¿De qué manera la Capacitación recibida en el último tiempo ha beneficiado a la Organización, área y a sus colaboradores?*

---



---




---

Elaborado por Coordinador Administrativo

---

Revisado por Representante de la Presidencia <hr/> Firma	Aprobado por Presidente <hr/> Firma
---	--

## ANEXO A-21

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	EVALUACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-FOR-ADM-010		

**Fecha:** 00/00/00

**Horario:**

Por favor, conteste en la manera más honesta posible las siguientes preguntas. No es necesario que escriba su nombre. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-7.

*Muchas gracias.*

- 1. UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS ABORDADOS EN EL CURSO.** Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en el curso.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 2. METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO.** Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el instructor para impartir los contenidos fue:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 3. GRADO DE MOTIVACIÓN DEL RELATOR.** Nivel de participación y de motivación ofrecido por el instructor fue:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 4. CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.** Respecto al lenguaje y orden dado al curso

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 5. NIVEL DE ASIMILACION Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS ABORDADOS.** Evalúese a usted mismo en el grado de motivación e interés personal para atender y seguir la clase y sus actividades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 6. CALIDAD DEL MATERIAL ENTREGADO.**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 7. INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 8. CALIDAD Y CLARIDAD DE LOS EJEMPLOS ENTREGADOS (si aplica).**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 9. CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 10. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:**

---



---



---




---

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---





## ANEXO A-24

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-FOR-ADM-011		


Nombre del empleado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Departamento/Seccion: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Cada factor se divide en número de grados de aplicación. Considere independientemente cada uno de ellos y asigne solo un grado a cada factor; indique el valor en puntos en la columna de la derecha.

FACTORES DE EVALUACION	GRADO					PUNTOS
<b>1.- PRODUCCION:</b> Evalúe la producción del trabajo o la cantidad de servicio hechos de acuerdo con la naturaleza y con las condiciones de servicio.	1-2-3 Producción inadecuada.	4 -5 - 6 Producción apenas aceptable.	7 -8 - 9 Su producción satisface, pero no tiene nada especial.	10 -11 - 12 Mantiene siempre una buena producción.	13 - 14 - 15 Siempre da cuenta de un volumen de servicio realmente inusual.	
<b>2.- CALIDAD:</b> Evalúe la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el esmero que caracterizan el servicio del colaborador.	1-2-3 Comete demasiados errores y el servicio demuestra desinterés y descuido.	4 -5 - 6 Generalmente satisface, aunque a veces deja que desear.	7 -8 - 9 Generalmente trabaja con cuidado.	10 -11 - 12 Siempre hace bien su trabajo.	13 - 14 - 15 Su trabajo demuestra siempre un cuidado excepcional.	
<b>3.- RESPONSABILIDAD</b> Evalúe como el empleado se dedica al trabajo y efectúa el servicio siempre dentro del plazo estipulado. Considere cuanta fiscalización se necesita para conseguir los resultados deseados.	1-2-3 Es imposible confiar en sus servicios, por lo cual requiere vigilancia permanente.	4 -5 - 6 No siempre produce los resultados deseados, si se ejerce una fiscalización normal.	7 -8 - 9 Puede confiarse en él, sin una mucha fiscalización.	10 -11 - 12 Se dedica apropiadamente, y es suficiente una breve instrucción.	13 - 14 - 15 Merece la máxima confianza. No requiere fiscalización.	
<b>4.- COOPERACION- ACTITUD:</b> Mida la intención de cooperar, la ayuda que presta a los compañeros, la manera como acata las órdenes.	1-2-3 Está poco dispuesto a cooperar, y constantemente muestra falta de educación.	4 -5 - 6 A veces es difícil de tratar. Carece de entusiasmo.	7 -8 - 9 Por lo general cumple con buena voluntad lo que se le encarga. Está satisfecho en su trabajo.	10 -11 - 12 Está dispuesto siempre a colaborar y a ayudar a sus compañeros.	13 - 14 - 15 Colabora al máximo. Se esfuerza por ayudar a sus compañeros.	
<b>5.- BUEN SENTIDO E INICIATIVA:</b> Tome en consideración la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales.	1 -2 - 3 Con frecuencia se equivoca y hay que darle siempre instrucciones detalladas.	4 -5 - 6 Demuestra razonable sensatez en circunstancias normales.	7 -8 - 9 Resuelve los problemas normalmente con un alto grado de sensatez.	10 - 11 - 12 Piensa rápida y lógicamente en todas las situaciones.	13 - 14 - 15 Se puede confiar siempre en sus decisiones.	

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-FOR-ADM-011		

FACTORES DE EVALUACION	GRADO					PUNTOS
<b>6.- PRESENTACION PERSONAL:</b> Considere la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, su cabello, su barba, etc.	1-2-3-4 Negligente.	5-6-7-8 A veces descuida su apariencia.	9-10-11-12 A menudo está bien presentado.	13-14-15 Es cuidadoso en su manera de vestir y de presentarse.		
<b>7.- COMPRENSION:</b> Grado de percepción, tareas y requerimientos.	1-2-3 Capta con dificultad la tarea a realizar.	4 -5 - 6 Entiende la tarea pero requiere varias explicaciones.	7 -8 - 9 Es rápido para entender las tareas solicitadas.	10 -11 - 12 Casi no es necesario explicarle el trabajo requerido.	13 - 14 - 15 Sabe lo que tiene que hacer, y siempre busca nuevas acciones.	
<b>8.- CREATIVIDAD:</b> Capacidad de crear ideas productivas.	1-2-3 Imposible de formular nuevas ideas.	4 -5 - 6 Solicita siempre que se le indique otras formas de hacer el trabajo.	7 -8 - 9 A veces sugiere mejores alternativas.	10 -11 - 12 Tiene elevado nivel de confianza para hacer las cosas cada vez mejores y en forma diferente.	13 - 14 - 15 Su área de trabajo siempre mejora por sus grandes ideas.	
<b>9.- PUNTUALIDAD Y ENTREGA :</b> Fuera de horarios.	1-2-3-4 Casi siempre está atrasado y nunca acepta colaborar fuera de horario de oficina.	5-6-7-8 Con frecuencia se atrasa y poco está dispuesto a colaborar fuera de su trabajo.	9-10-11-12 Rara vez se atrasa, y poco acepta colaborar fuera de su horario de trabajo	13-14-15 Nunca se atrasa, y está dispuesto a trabajar fuera de su horario de trabajo.		
					SUBTOTAL	
					PROMEDIO	

MEJORES CUALIDADES: \_\_\_\_\_

ASPECTOS A MEJORAR: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

RELACION LABORAL: (FAVOR SEÑALE)

JEFE DIRECTO

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

JEFE INDIRECTO


GERENTE GENERAL

CLIENTE

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---



## ANEXO B

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-PRE-001		

DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO	REVISION	FECHA DE APROBACIÓN
FINANZAS	Tesorería	CRINI-PRO-FIN-001	Procedimiento de Tesorería y Recaudación	Procedimiento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-DOC-FIN-001	Programación de Recorridos	Documento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-FIN-001	Reporte de ingreso a colegio	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-FIN-002	Alquiler de instalaciones	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-FIN-003	Registro de Ingresos por capacitación y Asesoría	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		Documento no requiere codificación	Comprobante de retención	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-FIN-005	Comprobante de egreso de caja	Formato	23/11/2009	23/11/2009

## ANEXO B-1

### ENTRADAS


### SALIDAS

<b>PROCESO:</b>	Tesorería y Recaudación	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador Financiero	<b>REVISION:</b>	00
<b>OBJETIVO:</b>	Definir el proceso de Tesorería y Recaudación para asegurar los fondos necesarios para que los cobros y pagos se realicen de manera eficaz.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento tesorería y recaudaciones (CRINI-PRO-FIN-001)</li> <li>1. Recaudación a afiliados</li> <li>2. Recaudación uso de instalaciones</li> <li>3. Recaudación por servicio de capacitación y asesorías</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programación de recorrido (CRINI-DOC-FIN-001)</li> <li>2. Reporte de Ingreso a colegio (CRINI-FOR-FIN-001)</li> <li>3. Alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002)</li> <li>4. Ingresos por capacitación y asesoría (CRINI-FOR-FIN-003)</li> <li>5. Comprobante de retención</li> <li>6. Comprobante de egreso de caja (CRINI-FOR-FIN-005)</li> </ol>	
DESCRIPCION			
Este proceso consiste en garantizar que el manejo de los recursos económicos del colegio de profesionales se realice de manera ágil.			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador financiero</li> <li>2. Secretaria</li> <li>3. Recaudador</li> </ol>	Formatos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Software</li> <li>2. Infraestructura</li> </ol>	
EQUIPO	INDICADORES		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hardware</li> </ol>	<b>Meta:</b> Completar y mantener ingresos mínimos mensuales de \$4000 <b>Indicador:</b> (Ingresos reales / Ingresos planificados) x 100%		

- 1. Procedimiento tesorería y recaudaciones (CRINI-PRO-FIN-001)
- 2. Recaudación de afiliados
- 3 Recaudación de uso de instalaciones.
- 4. Recaudación por servicio de capacitación y asesorías.
- 5. Programación de recorrido (CRINI-DOC-FIN-001)

- 1. Reporte de Ingreso a colegio (CRINI-FOR-FIN-001).
- 2. Alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002)
- 3. Ingresos por capacitación y asesoría (CRINI-FOR-FIN-003).
- 4. Comprobante de egreso de caja (CRINI-FOR-FIN-005)
- 5. Comprobante de retención

## ANEXO B-2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE TESORERIA Y RECAUDACION	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-FIN-001		

### 1. OBJETIVO

Recaudar los valores que corresponde a cuotas de los afiliados y prestación de servicios y cumplir con las obligaciones con el personal y proveedores en base al presupuesto general del colegio de profesionales.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al sistema de recaudación como a los servicios que presta el colegio de profesionales.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador Financiero es el responsable de implantar y realizar el seguimiento de este procedimiento.

### PROCEDIMIENTO

#### 4. RECAUDACION A AFILIADOS

4.1 Semanalmente el coordinador financiero realiza una **programación de recorrido (CRINI-DOC-FIN-001)** para que el recaudador realice los cobros.

4.2 El recaudador debe seguir diariamente la programación para hacer las respectivas recaudaciones

4.3 Una vez recaudado los valores diariamente, el recaudador debe depositar estos en la cta. cte. del colegio de profesionales y entregar los comprobantes de depósito al coordinador financiero.

4.4 El coordinador financiero actualiza los pagos de los afiliados en el sistema

#### 5. RECAUDACION USO/ ALQUILER DE INSTALACIONES

5.1 La secretaria diariamente receipta los valores correspondientes por uso y/o alquiler de instalaciones,


5.2 Secretaria registra diariamente los valores recibidos por el uso de instalaciones en el formato **Reporte Ingreso a colegio (CRINI-FOR-FIN-001)** y por concepto de alquiler de instalaciones lo registra en el formato **alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002)**

5.3 Secretaria entrega valores recaudados al final del día a coordinador financiero.

5.4 Coordinador financiero envía al recaudador a depositar los valores recaudados durante la semana a la cuenta corriente del colegio.

5.5 Recaudador entrega las papeletas de depósito a coordinador financiero.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE TESORERIA Y RECAUDACION	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-FIN-001		

## **6. RECAUDACION POR SERVICIO DE CAPACITACION Y ASESORIA**

6.1 El coordinador financiero receipta valores en efectivo o cheque de parte del coordinador de venta de servicios

6.2 Coordinador financiero registra estos valores recibidos en el **Registro de Ingresos por capacitación y asesoría (CRINI-FOR-FIN-003)**

6.2 Coordinador financiero envía recaudador a depositar a la cuenta corriente del colegio valores por concepto de capacitación y asesoría.

## **7. PAGO A PROVEEDORES**

7.1 Secretaria receipta factura emitida por proveedor una vez que ha concluido la prestación de sus servicios para la cancelación.

7.2 Secretaria entrega facturas de proveedores a coordinador financiero para que realice la revisión.

7.3 Coordinador financiero realiza la respectiva liquidación y emite **comprobante de retención, comprobante de egreso de caja (CRINI-FOR-FIN-005)** y cheque.

7.4 Coordinador financiero entrega a secretaria para que cancele a proveedores, una vez cancelado archiva **comprobante de retención (CRINI-FOR-FIN-004)** y comprobante de egreso de caja.

## **DOCUMENTOS**

- Programación de recorrido (CRINI-DOC-FIN-001).
- Reporte Ingreso a colegio (CRINI-FOR-FIN-001).
- Alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002).
- Registro de Ingresos por capacitación y asesoría. (CRINI-FOR-FIN-003)
- Comprobante de retención.
- Comprobante de egreso de caja. (CRINI-FOR-FIN-005)

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO B-3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	<b>COMPROBANTE DE EGRESO DE CAJA</b>	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-FIN- 005	Página 1 de 1	

Fecha: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Beneficiario \_\_\_\_\_

CUENTA	CONCEPTO	VALOR

SON: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
SOLICITADO POR

\_\_\_\_\_  
ENTREGADO POR

Revisado por Representante de la Presidencia:  _____ Firma	Aprobado por Presidente:  _____ Firma
---	--












## ANEXO C

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	0
	REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN	Fecha:	21/08/2009
	CRINI-FOR-PRE-001		

DEPARTAMENTO	ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO	REVISION	FECHA DE APROBACIÓN
OPERACIONES	Venta de Servicios	CRINI-PRO-OPE-001	Procedimiento de Capacitación para Afiliados y público en general	Procedimiento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-PRO-OPE-002	Procedimiento de asesorías	Procedimiento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-DOC-OPE-001	Certificado de Participación en el Curso	Documento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-001	Evaluación de Eventos de Capacitación	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-002	Hoja de inscripción a cursos de capacitación	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-DOC-OPE-002	Plan anual de Capacitación	Documento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-003	Programación del Curso a Dictarse	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-004	Registro de Capacitación	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-005	Registro de Capacitaciones Cumplidas	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-006	Registro de Consultores	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-OPE-007	Registro de Instructores Capacitados	Formato	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-DOC-OPE-003	Plan anual de Asesoría	Documento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-DOC-OPE-004	Lista de Empresas Actualizadas y Contactos	Documento	23/11/2009	23/11/2009
		Afiliación	CRINI-PRO-OPE-003	Procedimiento de afiliación	Procedimiento	23/11/2009
	CRINI-FOR-OPE-008		Formulario para credencial	Formato	23/11/2009	23/11/2009
	CRINI-FOR-OPE-009		Registro de Afiliación	Formato	23/11/2009	23/11/2009
	CRINI-DOC-OPE-005		Requisitos de Afiliación	Documento	23/11/2009	23/11/2009
	CRINI-DOC-OPE-006		Convocatoria a Sesión de Directorio	Documento	23/11/2009	23/11/2009
	CRINI-DOC-OPE-007		Acta de Sesión Ordinaria del Directorio	Documento	23/11/2009	23/11/2009
	CRINI-FOR-OPE-010		Credencial de Afiliación	Formato	23/11/2009	23/11/2009
	CRINI-FOR-OPE-011		Actualización de datos de afiliados	Formato	12/01/2010	12/01/2010
	Uso de Instalaciones	CRINI-PRO-OPE-004	Procedimiento de Uso de Instalaciones	Procedimiento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-PRO-OPE-005	Procedimiento de Alquiler de Instalaciones para Eventos	Procedimiento	23/11/2009	23/11/2009
		CRINI-FOR-FIN-002	Formato de alquiler de Instalaciones	Formato	23/11/2009	23/11/2009
CRINI-FOR-FIN-001		Reporte de ingreso a colegio	Formato	23/11/2009	23/11/2009	

## ANEXO C-1

### ENTRADAS


1. Plan anual de capacitación (CRINI-DOC-OPE-002)
2. Hoja de Inscripción a cursos de capacitación. (CRINI-FOR-OPE-002)
3. Registro de instructores capacitados. (CRINI-FOR-OPE-007)
4. Plan anual de asesoría (CRINI-DOC-OPE-003)
5. Lista de empresas actualizadas y contactos. (CRINI-DOC-OPE-004)
6. Registro de consultores (CRINI-FOR-OPE-006)
7. Programación del curso a dictarse. (CRINI-FOR-OPE-003)

<b>PROCESO:</b>	Venta de Servicios	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador de venta de servicios y Coordinador de capacitación y servicios al afiliado.	<b>REVISION:</b>	00 (06-09-01)
<b>OBJETIVO:</b>	El principal objetivo de este proceso consiste en ejecutar todas aquellas actividades relacionadas a los servicios que ofrece el colegio de profesionales, tales como capacitaciones y asesorías.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Procedimiento de capacitación para afiliados y público en general.</u> (CRINI-PRO-OPE-001)</li> <li>2. <u>Procedimiento de asesorías</u> (CRINI-PRO-OPE-002)</li> <li>3. <u>Plan anual de capacitación</u> (CRINI-DOC-OPE-002)</li> <li>4. <u>Plan anual de asesoría.</u> (CRINI-DOC-OPE-003)</li> <li>5. <u>Lista de empresas actualizadas y contactos</u> (CRINI-DOC-OPE-004)</li> <li>6. <u>Certificado de participación en el curso.</u> (CRINI-DOC-OPE-001)</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Hojas de inscripción a cursos de capacitación</u> (CRINI-FOR-OPE-002)</li> <li>2. <u>Registro de instructores capacitados</u> (CRINI-FOR-OPE-007)</li> <li>3. <u>Registro de consultores</u> (CRINI-FOR-OPE-006)</li> <li>4. <u>Registro de capacitaciones cumplidas</u> (CRINI-FOR-OPE-005)</li> <li>5. <u>Evaluación de eventos de capacitación</u> (CRINI-FOR-OPE-001)</li> <li>6. <u>Programación del curso a dictarse</u> (CRINI-FOR-OPE-003)</li> <li>7. <u>Registro de capacitación</u> (CRINI-FOR-OPE-004)</li> </ol>	
DESCRIPCION			
El presente proceso consiste en determinar todas las acciones necesarias para que el colegio de profesionales pueda dar servicios tanto de capacitación como de asesorías.			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador de Ventas de Servicio.</li> <li>2. Coordinador de servicios al afiliado y capacitación</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papelería</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura</li> </ol>	
ECONÓMICOS	INDICADORES		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto general del Colegio de profesionales.</li> </ol>	<p><b>Meta:</b> Cumplir un mínimo de 1 curso al mes.  <b>Indicador:</b> N° de cursos de capacitación / Mes</p> <p><b>Meta:</b> Cumplir un mínimo de 2 asesorías por trimestre.  <b>Indicador:</b> N° de asesorías / Trimestre.</p>		

### SALIDAS

1. Registro de capacitaciones cumplidas. (CRINI-FOR-OPE-005)
2. Certificado de participación en el curso. (CRINI-DOC-OPE-001)
3. Evaluación de eventos de capacitación. (CRINI-FOR-OPE-001)
4. Registro de capacitación. (CRINI-FOR-OPE-004)

## ANEXO C-2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA AFILIADOS Y PÚBLICO EN GENERAL	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-OPE-001		

### 1. OBJETIVO

Establecer un método para asegurar la capacitación de los afiliados, que deseen perfeccionar sus competencias y habilidades en diferentes campos de la ingeniería.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas a la capacitación de los afiliados y el público en general.


### 3. RESPONSABLE

El Coordinador de venta de servicios, es el responsable de promocionar, vender o hacer conocer el curso de capacitación, mientras que el Coordinador de capacitación y servicios al afiliado, es el responsable de organizar todas las actividades necesarias de capacitación destinadas tanto para los afiliados como para el público en general.

### 4. PROCEDIMIENTO

- 1.1 El Coordinador de capacitación y servicios al afiliado en conjunto, elabora anualmente el **Plan anual de Capacitación (CRINI-DOC-OPE-002)** que conforma el colegio de Profesionales, considerando las necesidades de los afiliados y el presupuesto anual para capacitación definido por el Coordinador Financiero
- 1.2 El Presidente aprueba el **Plan anual de Capacitación (CRINI-DOC-OPE-002)**.
- 1.3 El Coordinador de capacitación y servicios al afiliado realiza la **programación del curso a dictarse (CRINI-FOR-OPE-003)** (nombre del curso, horarios, objetivo, a quien va dirigido).
- 1.4 El Coordinador de capacitación y servicios al afiliado selecciona a los instructores de los cursos a dictarse dentro de las instalaciones del colegio de profesionales, para lo cual se vale de un **Registro de instructores capacitados (CRINI-FOR-OPE-007)**.
- 1.5 El Coordinador de capacitación y servicios al afiliado entrega al coordinador de venta de servicios, la **programación del curso a dictarse (CRINI-FOR-OPE-003)** con el propósito de que este envíe una convocatoria a los afiliados.
- 1.6 En el momento que los afiliados se acerquen al colegio para participar en el evento de capacitación, el coordinador de servicios al afiliado (la secretaria en el caso de que el coordinador de servicios al afiliado no se encuentre en las instalaciones del colegio) deberá registrarlos haciendo uso de la **Hoja de inscripción a cursos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-002)**
- 1.7 Una vez que inicie el programa de capacitación, el instructor registra la capacitación en el **Registro de Capacitación (CRINI-FOR-OPE-004)** de la asistencia de los asistentes al curso.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA AFILIADOS Y PUBLICO EN GENERAL	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-OPE-001		

- 1.8 Una vez finalizada la capacitación, los asistentes al curso evalúan la capacitación recibida mediante el formato **Evaluación de eventos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-001)**.
- 1.9 Después de una semana de finalizada la capacitación, el coordinador de capacitación y servicio al afiliado entregará a los participantes un **certificado de participación en el curso (CRINI-DOC-OPE-001)**
- 1.10 Durante periodos planificados, el Coordinador de capacitación y servicios al afiliado deberá llenar un **Registro de capacitaciones cumplidas (CRINI-FOR-OPE-005)**

## 5. DOCUMENTACION

- Plan anual de Capacitación (CRINI-DOC-OPE-002).
- Programación del curso a dictarse (CRINI-FOR-OPE-003).
- Registro de instructores capacitados (CRINI-FOR-OPE-007).
- Hoja de inscripción a cursos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-002)
- Registro de Capacitación (CRINI-FOR-OPE-004)
- Evaluación de eventos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-001).
- Certificado de participación en el curso (CRINI-DOC-OPE-001)
- Registro de capacitaciones cumplidas (CRINI-FOR-OPE-005)

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma



## ANEXO C-4

## ANEXO C-5




## ANEXO C-6

## ANEXO C-7

## ANEXO C-8

## ANEXO C-9

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	EVALUACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-FOR-OPE-001		

**Fecha:** 00/00/00

**Horario:**

Por favor, conteste en la manera más honesta posible las siguientes preguntas. No es necesario que escriba su nombre. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-7.

*Muchas gracias.*

- 6. UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS ABORDADOS EN EL CURSO.** Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en el curso.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 7. METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO.** Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el instructor para impartir los contenidos fue:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 8. GRADO DE MOTIVACIÓN DEL RELATOR.** Nivel de participación y de motivación ofrecido por el instructor fue:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 9. CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.** Respecto al lenguaje y orden dado al curso

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 10. NIVEL DE ASIMILACION Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS ABORDADOS.**  
Evalúese a usted mismo en el grado de motivación e interés personal para atender y seguir la clase y sus actividades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 11. CALIDAD DEL MATERIAL ENTREGADO.**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 12. INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 13. CALIDAD Y CLARIDAD DE LOS EJEMPLOS ENTREGADOS (si aplica).**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 14. CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 15. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:**

---



---



---




---

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

## **ANEXO C-10**

## ANEXO C-11

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA AFILIADOS Y PUBLICO EN GENERAL	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-OPE-001		

### CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN EL CURSO DE.....


El colegio de profesionales certifica que el Ing.....participó en el curso de capacitación titulado....., el cual tuvo una duración aproximada de ## horas, las cuales fueron impartidas en las instalaciones del colegio de profesionales, por el Ing.....

\_\_\_\_\_  
Instructor

\_\_\_\_\_  
Coordinador de Servicios al afiliado

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO C-12

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍAS	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-OPE-002		

### 1. OBJETIVO

Realizar asesorías a pequeñas, medianas y grandes industrias del Ecuador, ayudando de esa forma a desarrollar al sector productivo en diversas áreas profesionales.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de operaciones del colegio de profesionales.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador de venta de servicios, es el responsable de que se cumpla con este procedimiento.

### 4. PROCEDIMIENTO

4.1 El Coordinador de venta de servicios, en conjunto con el presidente del gremio, deciden los servicios de asesoría a realizarse en base a las necesidades del sector productivo nacional, y como producto de ese análisis, se obtiene un el **plan anual de asesoría (CRINI-DOC-OPE-003)**.

4.2 El coordinador administrativo, se basa en la **lista de empresas actualizadas y contactos (CRINI-DOC-OPE-004)** para contactarlas y concertar una cita y darle a conocer los servicios de asesoría que presta el colegio de profesionales.

4.3 En el caso de que se llevara a cabo una asesoría, el coordinador de venta de servicio, deberá consultar el **registro de consultores (CRINI-FOR-OPE-006)** y posteriormente contactar a los diferentes consultores de acuerdo al tema de asesoría que se este tratando.

4.4 El Consultor deberá realizar un cronograma de trabajo y los recursos necesarios para realizar la asesoría y presentarlo al coordinador de venta de servicios.

4.5 El coordinador de ventas de servicios, presenta al consultor con su equipo de trabajo al contacto de la empresa y finalmente se lleva a cabo el trabajo de asesoría.

4.6 Al final, el consultor deberá generar a la empresa asesorada un entregable del trabajo realizado y los resultados de mejoras obtenidas.

### 5. DOCUMENTACION

- Plan anual de asesoría (CRINI-DOC-OPE-003)
- Lista de empresas actualizadas y contactos (CRINI-DOC-OPE-004)
- Registro de consultores (CRINI-FOR-OPE-006)

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma







## ANEXO C-15

<b>PROCESO:</b>	Afiliación	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador de capacitación y de Servicios al Afiliado	<b>REVISION:</b>	00 (06-09-01)
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar respaldo gremial y profesional a Ingenieros de la provincia del Guayas		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS / FORMULARIOS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Procedimiento de Afiliación</u> (CRINI-PRO-OPE-003)</li> <li>2. <u>Requisitos de afiliación</u> (CRINI-DOC-OPE-005)</li> <li>3. <u>Certificado del CONESUP</u></li> <li>4. <u>Título Profesional</u></li> <li>5. <u>Copia de la cédula de identidad.</u></li> <li>6. <u>Certificado de votación.</u></li> <li>7. <u>Tres fotos tamaño carnet</u></li> <li>8. <u>Credencial de afiliación</u> (CRINI-FOR-OPE-010)</li> <li>9. <u>Base de datos de afiliados</u></li> <li>10. <u>Convocatoria a sesión de Directorio</u> (CRINI-DOC-OPE-006).</li> <li>11. <u>Acta de sesión ordinaria de Directorio</u> (CRINI-DOC-OPE-007)</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Formulario para credencial</u> (CRINI-FOR-OPE-008).</li> <li>2. <u>Registro de afiliación</u> (CRINI-FOR-OPE-009).</li> <li>3. <u>Actualización de datos de afiliados</u> (CRINI-FOR-OPE-011).</li> </ol>	
DESCRIPCION			
<p>Los profesionales, deben entregar todos los documentos necesarios a la secretaria del Colegio de profesionales, tal como es el título profesional, el certificado del CONESUP, 3 fotos tamaño carnet, copia de la cédula y el certificado de votación, para de esa forma proceder a afiliarlos.</p>			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presidencia.</li> <li>2. Coordinador de capacitación y de Servicios al Afiliado.</li> <li>3. Secretaria.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papelería (Formulario/Registros).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computador central</li> <li>2. Microsoft office</li> </ol>	
ECONÓMICOS	INDICADORES		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuota de afiliación.</li> </ol>	<p><b>Meta:</b> Para Diciembre del año 2009, llegar a 15 nuevas afiliaciones..</p> <p><b>Indicador:</b> N° de nuevas afiliaciones / Mes</p>		


### ENTRADAS

1. Requisitos de afiliación (CRINI-DOC-OPE-005).
2. Certificado del CONESUP.
3. Título Profesional.
4. Copia de la cédula de identidad.
5. Certificado de votación.
6. Tres fotos tamaño carnet.
7. Formulario para credencial (CRINI-FOR-OPE-008)

### SALIDAS

1. Registro de afiliación. (CRINI-FOR-OPE-009)
2. Acta de sesión ordinaria de Directorio. (CRINI-DOC-OPE-007)
3. Convocatoria a sesión de Directorio. (CRINI-DOC-OPE-006)
3. Base de datos de afiliados.
4. Credencial de afiliación. (CRINI-FOR-OPE-010).
5. Actualización de datos de afiliados (CRINI-FOR-OPE-011)

## ANEXO C-16

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-OPE-003		

### 1. PROPOSITO

Brindar respaldo gremial y profesional a Ingenieros de la provincia del Guayas.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos aquellos profesionales, que deseen formar parte de un gremio profesional.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador de capacitación y de servicios al afiliado es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.


### 4. DEFINICIONES.

4.1 **Afiliado:** Es la persona que está adherida formalmente como miembro de un partido político o grupo político, de un sindicato o de una asociación de cualquier carácter, cuyos estatutos establecen condiciones de ingreso, derechos y deberes y generalmente paga cuotas a los mismos.

### 5. PROCEDIMIENTO

1. Profesional solicita información a la Secretaria para afiliarse (personalmente o vía telefónica).
2. Secretaria le entrega al profesional interesado los **requisitos de afiliación (CRINI-DOC-OPE-005)**.
3. Profesional trae documentos necesarios según los requisitos de afiliación y se los entrega a la secretaria.
4. Secretaria receipta la documentación de parte del profesional y posteriormente le entrega el **Formulario para credencial (CRINI-FOR-OPE-008)** y el **Registro de afiliación (CRINI-FOR-OPE-009)**
5. Profesional completa el **Formulario para credencial (CRINI-FOR-OPE-008)** y el **Registro de afiliación (CRINI-FOR-OPE-009)** y posteriormente se los devuelve a la Secretaria.
6. Profesional cancela el valor de la inscripción.
7. Secretaria ordena la documentación (propiedad del cliente), procede a ingresarla en una carpeta y posteriormente las guarda en un archivador de manera alfabética para de esa forma asegurar la disponibilidad de la información del afiliado.
8. Secretaria realiza **convocatoria a sesión de Directorio (CRINI-DOC-OPE-006)**.
9. Presidente revisa y aprueba la **convocatoria a sesión de Directorio (CRINI-DOC-OPE-006)**.
10. Secretaria envía por correo electrónico la convocatoria a miembros del Directorio.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN	Fecha:	2009-08-21
	CRINI-PRO-OPE-003		

11. Una vez instaurado el Directorio, revisan la documentación y aprueban la afiliación de los nuevos socios.
12. Al finalizar, secretaria realiza el **Acta de Sesión Ordinaria de Directorio (CRINI-DOC-OPE-007)** en el que queda asentada la afiliación de los nuevos socios.
13. Secretaria procede a poner el número de registro profesional del afiliado en el **Registro de afiliación (CRINI-FOR-OPE-009)**
14. Secretaria entrega el **formulario para credencial (CRINI-FOR-OPE-008)** al recaudador, para que este la entregue a la imprenta respectiva.
15. Una vez que la imprenta realiza la **Credencial de Afiliación (CRINI-FOR-OPE-010)**, se la hace llegar a la secretaria.
16. Secretaria cita al nuevo afiliado y le entrega la credencial.
17. Finalmente, la secretaria deberá actualizar la base de datos de afiliados, que se encuentra en el computador central del colegio
18. Fin.

## 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. Requisitos de afiliación (CRINI-DOC-OPE-005).
2. Formulario para credencial (CRINI-FOR-OPE-008).
3. Registro de afiliación (CRINI-FOR-OPE-009)
4. Convocatoria a sesión de Directorio (CRINI-DOC-OPE-006).
5. Acta de sesión ordinaria de Directorio (CRINI-DOC-OPE-007)
6. Credencial de afiliación (CRINI-FOR-OPE-010).


Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO C-17

## ANEXO C-18

## ANEXO C-19

## ANEXO C-20

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	
	ACTA DE SESIÓN ORDINARIA DEL DIRECTORIO	Fecha:	
	CRINI-DOC-OPE-007		

Guayaquil,....de .....del .....

Señores

### MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Ciudad.-

Por disposición del Ing....., Presidente del CRINI se cita a los señores miembros del Directorio del CRINI a sesión ordinaria del Directorio a realizarse el.....de.....a las 00H00 en las instalaciones del Colegio Regional de Ingenieros Industriales ubicada en....., a fin de tratar el siguiente orden del día:

1. Lectura y Aprobación del Acta No: **054-000 DOC.**
2. Informe del Presidente del Colegio.
3. Lectura de comunicaciones enviadas y recibidas.
- 4. Aprobación de nuevos socios.**
5. Varios.

Con la presencia de los siguientes miembros del Directorio:

Ing.....Presidente.

Ing.....Secretario de Directorio.

Ing.....1er vocal principal

Ing.....2do vocal principal


Siendo las 00H00 se da inicio a la sesión y se pone a consideración del directorio el orden del día el mismo que se da lectura por el secretario del Directorio, quedando aprobado de la siguiente manera:

1. Lectura y Aprobación del Acta No: **054-000 DOC.**
2. Informe del Presidente del Colegio.
3. Lectura de comunicaciones enviadas y recibidas.
- 4. Aprobación de nuevos socios.**
5. Varios.

Toma la palabra el Ing....., Presidente del CRINI y da la bienvenida a los miembros del Directorio presentes

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	
	ACTA DE SESIÓN ORDINARIA DEL DIRECTORIO	Fecha:	
	CRINI-DOC-OPE-007		

Por secretaría, se empieza a desarrollar el orden del día:

**1. Lectura y aprobación del Acta No 054-016 DOC.**

El Ing.....Secretario del Directorio, pone en consideración el Acta No 054-016 DOC para su aprobación.

El Ing.....2do vocal principal, mociona la aprobación del Acta No 054-016 DOC y el 1er vocal principal lo apoya.

**Resolución: 055-057 DOC**


El Directorio por unanimidad aprueba el Acta No 054-016 DOC.

**2. Informe del Presidente del CRINI Ing Demetrio Ovalle Correa.**

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO C-21

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	
	CONVOCATORIA A SESIÓN DE DIRECTORIO	Fecha:	
	CRINI-DOC-OPE-006		

Guayaquil,....de .....del .....

Señores  
**MIEMBROS DEL DIRECTORIO**  
Ciudad.-

Por disposición del Ing....., Presidente del CRINI, se cita a los señores miembros del Directorio del CRINI a Sesión Ordinaria del Directorio, a realizarse el....dia...de..mes..del....año....las 00H00, en las instalaciones del colegio, ubicadas en....., a fin de tratar el siguiente orden del día:

1. Lectura y Aprobación del Acta **No: 055-000 DOC.**
2. Informe del Presidente.
3. Lectura de comunicaciones enviadas y recibidas.
- 4. Aprobación de nuevos socios.**
5. Varios.

Sin otro particular,

Atentamente,

**ING. ....**  
**PRESIDENTE**  
**DEL CRINI**

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## **ANEXO C-22**

DE PROFESIONALES

## ANEXO C-23

## ANEXO C-24

<b>PROCESO:</b>	Uso de instalaciones	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLES:</b>	Coordinador de Venta de Servicios y Coordinador de capacitación y servicios al afiliado.	<b>REVISION:</b>	00 (2009-09-07)
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar el servicio de uso de instalaciones para realizar eventos o para fines de distracción.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS / FORMULARIOS	
1. <u>Procedimiento de uso de instalaciones</u> (CRINI-PRO-OPE-004) 1. <u>Procedimiento de alquiler de instalaciones para eventos.</u> (CRINI-PRO-OPE-005)		1. <u>Credencial de afiliación</u> (CRINI-FOR-OPE-010) 2. <u>Reporte de ingreso al Colegio</u> (CRINI-FOR-FIN-001) 3. <u>Formato de alquiler de instalaciones.</u> (CRINI-FOR-FIN-002) 4. <u>Lista de verificación de mantenimiento de instalaciones.</u> (CRINI-FOR-ADM-005)	
DESCRIPCION			
Este proceso se lo puede dividir en 2 tipos de servicios, el primero es para fines de distracción, en el cual el afiliado o persona particular paga un pequeño valor para poder usar las instalaciones, mientras que el segundo servicio consiste en alquilar diferentes áreas del colegio para personas particulares o afiliados que deseen realizar algún tipo de evento.			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
1. Presidencia. 2. Secretaria. 3. Coordinador de capacitación y servicio al afiliado. 4. Coordinador de venta de servicios.	1. Papelería (Formulario/Registros).	1. Computador central 2. Microsoft office	
ECONÓMICOS	INDICADORES		
Pago en efectivo de uso de instalaciones. Pago de alquiler de instalaciones	<b>Meta:</b> Conseguir hasta 800 visitas al mes de parte de los afiliados a las instalaciones del colegio de profesionales. <b>Indicador:</b> N° de visitas de afiliados / Mes <b>Meta:</b> Incrementar y mantener un mínimo de 10 alquileres al mes. <b>Indicador:</b> N° de alquileres / Mes		


### ENTRADAS

1. Solicitud de parte del cliente /afiliado para usar /alquilar instalaciones.
2. Pago en efectivo del uso / alquiler de instalaciones con propósitos de distracción.
3. Credencial de afiliación (CRINI-FOR-OPE-010)

### SALIDAS

1. Reporte de ingreso al Colegio.  
(CRINI-FOR-FIN-001).
2. Formato de alquiler de instalaciones.  
(CRINI-FOR-FIN-002)
3. Lista de verificación para mantenimiento de instalaciones.  
(CRINI-FOR-ADM-005)

## ANEXO C-25

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE USO DE INSTALACIONES		
	CRINI-PRO-OPE-004		

### 1. PROPOSITO

Brindar el servicio de uso de instalaciones para fines de distracción.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las instalaciones del Colegio (Cancha de football, piscina, sauna, área de juegos y auditorio).

### 3. RESPONSABLE

Los Coordinadores de Venta de servicios y de capacitación y de servicios al afiliado son los responsables de verificar el cumplimiento de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES.

N/A

### 5. PROCEDIMIENTO

#### En el caso de afiliados:

1. En el caso de que sea el afiliado quien visita las instalaciones, este deberá presentar la **credencial de afiliación (CRINI-FOR-OPE-010)** a la secretaria.
2. La secretaria recibe la credencial de afiliación y posteriormente, permite el ingreso a las instalaciones del colegio.
3. Finalmente, el afiliado ingresa a las instalaciones del colegio y procede a utilizar, cualquiera de los beneficios, tales como: piscina, sauna, bar, cancha de football y de básquet, etc.

#### En el caso de personas particulares:


1. Persona particular, visita las instalaciones del gremio.
2. Secretaria entrega al afiliado o persona particular **reporte de ingreso al colegio (CRINI-FOR-FIN-001)**
3. El socio o persona particular procede a completar el **reporte de ingreso al Colegio (CRINI-FOR-FIN-001)** y a entregar el pago (solo en efectivo).
4. Secretaria recibe el **reporte de ingreso al colegio (CRINI-FOR-FIN-001)** y el pago del ingreso a las instalaciones del gremio.
5. Secretaria permite el ingreso de los visitantes a las instalaciones.
6. el socio o persona particular ingresa a las instalaciones para hacer uso de las diversas áreas de descanso y distracción, tales como cancha de football, piscina, Bar, sauna, área de juegos, etc.

### 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

7. Credencial de afiliación (CRINI-FOR-OPE-010).
8. Reporte de ingreso al Colegio (CRINI-FOR-FIN-001).

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

## ANEXO C-26

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión:	00
	PROCEDIMIENTO DE ALQUILER DE INSTALACIONES PARA EVENTOS		
	CRINI-PRO-OPE-005		

### 1. PROPOSITO

Brindar el servicio de alquiler de instalaciones para realizar eventos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las instalaciones del Colegio destinadas para el alquiler (Cancha de football, piscina, sauna, área de juegos y auditorio).

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador de venta de servicios es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES.

N/A

### 5. PROCEDIMIENTO

1. Afiliado o persona particular, visita las instalaciones del gremio y solicita información a la secretaria para alquilar instalaciones.
2. Secretaria le brinda información sobre alquiler las instalaciones al afiliado o a las personas particulares.
3. El Afiliado o persona particular reserva las instalaciones y deja el 50% del valor total del alquiler, y la secretaria lo registra en el **formato de alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002)**.
4. Una semana antes de alquilar las instalaciones, el afiliado o persona particular regresa al gremio para pagar el 50% restante y \$100 de garantía.
5. El coordinador administrativo verifica el mantenimiento de las instalaciones con anticipación, para lo cual hace uso de una **lista de verificación de mantenimiento de instalaciones (CRINI-FOR-ADM-005)** y en el caso de que no se encuentren en buen estado, ordenará al auxiliar de servicios que realice la limpieza o mantenimiento respectivo.
6. El mismo día que se van a alquilar las instalaciones, el coordinador administrativo muestra el estado actual de las áreas a las personas interesadas.
7. Afiliado o persona particular proceden a usar las instalaciones para un determinado evento.
8. Una vez que se termine de utilizar las instalaciones, el coordinador administrativo realiza una nueva revisión de cómo las personas entregan las instalaciones y lo compara con sus revisión inicial.

### 6. DOCUMENTOS

9. Formato de alquiler de instalaciones (CRINI-FOR-FIN-002).
10. Lista de verificación de mantenimiento de instalaciones (CRINI-FOR-ADM-005).

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

## ANEXO C-27



## ANEXO C-28

## ANEXO D

## ANEXO D-1

### ENTRADAS


1. Planificación del Sistema de Gestión de calidad. (CRINI-DOC-PRE-006)
2. Manual de Calidad. (CRINI-DOC-PRE-001).
3. Política de Calidad. (CRINI-DOC-PRE-002)
4. Objetivos de Calidad. (CRINI-DOC-PRE-003)
5. Procedimiento de control de documentos. (CRINI-PRO-PRE-001)
6. Procedimiento de control de registros. (CRINI-PRO-PRE-002)

<b>PROCESO:</b>	Sistema de Gestión de Calidad	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Representante de la Presidencia	<b>REVISION:</b>	00 (2009-08-31)
<b>OBJETIVO:</b>	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad documentado en el Colegio de Profesionales.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Manual de Calidad</u> (CRINI-DOC-PRE-001)</li> <li>2. <u>Política de Calidad</u> (CRINI-DOC-PRE-002)</li> <li>3. <u>Objetivos de Calidad</u> (CRINI-DOC-PRE-003)</li> <li>4. <u>Procedimiento de Control de Documentos</u> (CRINI-PRO-PRE-001)</li> <li>5. <u>Procedimiento de Control de Registros</u> (CRINI-PRO-PRE-002)</li> <li>6. <u>Copias controladas.</u></li> <li>7. <u>Documentos obsoletos.</u></li> <li>8. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad. (CRINI-DOC-PRE-006)</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Registro de Documentación</u> (CRINI-FOR-PRE-001)</li> <li>2. <u>Lista Maestra de Registros</u> (CRINI-FOR-PRE-002)</li> <li>3. <u>Listado de Comunicaciones Externas</u> (CRINI-FOR-PRE-003)</li> </ol>	
DESCRIPCION			
Este proceso consiste en llevar a cabo todas las actividades necesarias para diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión de calidad del gremio..			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representante de la Presidencia</li> <li>4. Responsables de los Procesos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papelería</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Software</li> <li>2. Infraestructura</li> </ol>	
ECONÓMICOS			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recursos económicos propios de la institución, generados por ventas de servicio, alquiler de instalaciones y las aportaciones de los socios</li> </ol>			

### SALIDAS

1. Registro de Documentación (CRINI-FOR-PRE-001)
2. Lista Maestra de Registros (CRINI-FOR-PRE-002)
3. Listado de Comunicaciones Externas (CRINI-FOR-PRE-003)
2. Documentos obsoletos.
3. Copias controladas.

## ANEXO D-2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

---

# MANUAL DE CALIDAD DEL COLEGIO DE PROFESIONALES


---

Revisado por Representante de la Presidencia

\_\_\_\_\_  
Firma

Aprobado por Presidente

\_\_\_\_\_  
Firma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

## 1. INTRODUCCION.

### 1.1 GENERALIDADES

El manual de calidad del Colegio de profesionales se encuentra fundamentado en la norma ISO 9001:2008, con el objetivo de especificar lineamientos de calidad, que permita fomentar la creación de una cultura de calidad reflejándose en sus servicios que permitan satisfacer al cliente interno y externo.

### 1.2 POLÍTICA DE CALIDAD.

El Colegio de Profesionales, se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tales como: Afiliados, Sociedad y el Estado, ofreciéndoles servicios de alta calidad, los cuales están relacionados a fortalecer el aspecto humano y profesional del afiliado, y a mejorar la competitividad de la industria ecuatoriana; para cumplir este cometido, la institución cuenta con el recurso técnico apropiado y con un personal totalmente capacitado e involucrado con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de nuestra institución.

La institución promueve el mejoramiento continuo como principio fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se ve reflejado a través de un alto compromiso de parte del Directorio y su presidencia, los cuales mantienen un liderazgo en la búsqueda constante de la eficacia, alentando a todo el personal para identificar y sugerir posibilidades de mejoras.

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 2.1. ALCANCE

El alcance del sistema de gestión de calidad contempla a toda la administración del gremio de profesionales.

### 2.2 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

Debido a la naturaleza del servicio que brinda el colegio de profesionales, queda excluido del sistema de Gestión de Calidad el siguiente punto de la norma:

**7.6** Verificación de equipos de medición, debido a que el colegio de profesionales, no trabaja con productos ni instrumentos que requieran calibración para garantizar el servicio que se ofrece a sus afiliados y usuarios.

## 3. NORMAS PARA CONSULTA

Las normas que a continuación se mencionan contienen disposiciones que constituyen referencias de este manual.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

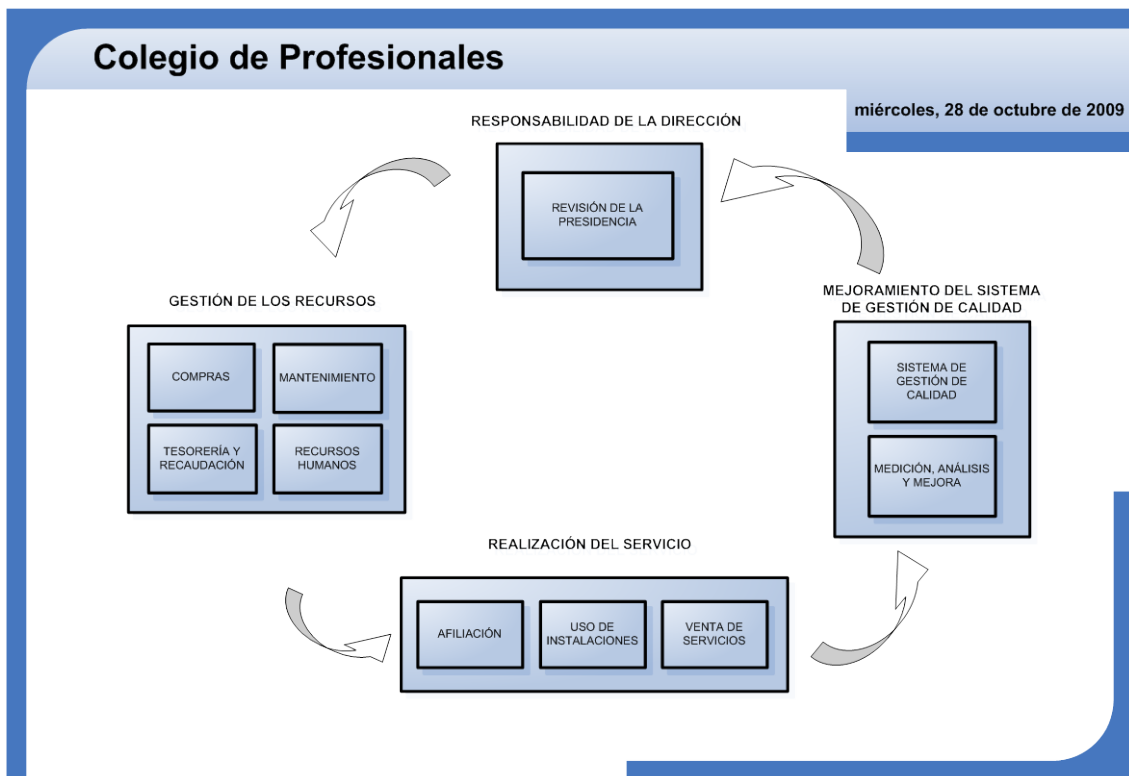
- ❖ ISO 9000 : 2005, Sistemas de Gestión de Calidad - principios y Vocabulario.
- ❖ ISO 9001 : 2008, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

##### 4.1 Requisitos generales

El colegio de profesionales establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad, manteniendo la interacción de los procesos de la organización.

La interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad del colegio de profesionales es el siguiente:




##### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

###### 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad del Colegio de Profesionales incluye lo siguiente:

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

- La política de calidad. **(CRINI-DOC-PRE-002)**
- Objetivos de calidad. **(CRINI-DOC-PRE-003)**
- Manual de calidad. **(CRINI-DOC-PRE-001)**
- Procedimiento de control de documentos. **(CRINI-PRO-PRE-001)**
- Procedimiento de control de registros. **(CRINI-PRO-PRE-002)**
- Procedimiento de auditorías internas **(CRINI-PRO-PRE-003)**
- Procedimiento de servicio no conforme **(CRINI-PRO-PRE-005)**
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas. **(CRINI-PRO-PRE-004)**

#### 4.2.2 Manual de la calidad **(CRINI-DOC-PRE-001)**

Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo establecido en el *procedimiento de control de documentos* **(CRINI-PRO-PRE-001)** incluye:

- ❖ La Política de Calidad.
- ❖ El alcance del SGC y las exclusiones con sus respectivas justificaciones.
- ❖ Explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- ❖ La referencia de los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Profesionales (procedimiento de control de documentos, control de registros, Auditorías internas, control de servicio no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas).
- ❖ La interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 4.2.3 Control de documentos


El Colegio de Profesionales identifica y controla los documentos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, cuenta con el procedimiento de control de documentos **(CRINI-PRO-PRE-001)**. Este procedimiento se encuentra establecido para la elaboración, aprobación y emisión de cualquier documento del Sistema de Gestión de Calidad y en los cambios subsecuentes respectivos.

Los documentos obsoletos, son identificados para prevenir su uso indebido.

Los documentos de origen externos son controlados en el momento de la recepción, distribuidos al responsable y dados a conocer a quien corresponda.

Los documentos definidos como registros se gestionan según el Procedimiento de Control de Registros **(CRINI-PRO-PRE-002)**.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

#### 4.2.4 Control de los registros

Se cuenta con el procedimiento documentado para el control de registros (**CRINI-PRO-PRE-002**) del Sistema de Gestión de Calidad, que garantiza el control de los registros (Formatos diligenciados debidamente archivados) en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de estos una vez cumplido el tiempo de archivo.

### 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

#### 5.1 Compromiso de la dirección

La presidencia del gremio demuestra su compromiso para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad:

- ❖ Identificando, estableciendo y comunicando la importancia de cumplir los requisitos del cliente, legales, reglamentarios y de la organización.
- ❖ Establecer la política de la calidad. (**CRINI-DOC-PRE-002**),
- ❖ Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad. (**CRINI-DOC-PRE-003**)
- ❖ Llevar a cabo las revisiones por la dirección mediante el procedimiento de Revisión por la Presidencia (**CRINI-PRO-PRE-007**), La guía de elementos a integrar en la revisión por la presidencia (**CRINI-FOR-PRE-015**) y la minuta de resultados de revisión por la presidencia (**CRINI-FOR-PRE-016**)
- ❖ Asegurar la disponibilidad de recursos, lo cual es evidenciado en el Presupuesto anual para el Sistema de gestión de calidad y el Programa de Revisión (**CRINI-FOR-PRE-014**)

#### 5.2 Enfoque al cliente

La Presidencia del Colegio de Profesionales asegura e identifican de forma general los requisitos del cliente, legales y reglamentarios para que se cumplan, y de esta manera satisfacer a nuestros afiliados.

Esto se lograra por medio de:

- ❖ Encuestas (**CRINI-FOR-PRE-010**).
- ❖ Retroalimentación con los clientes, que es evidenciado a través de los comentarios colocados en el Buzón de Reclamos y Sugerencias.


#### 5.3 Política de la calidad

La política de calidad (**CRINI-DOC-PRE-002**) es comunicada, implementada y mantenida a los niveles del Colegio de Profesionales. Se mantiene documentada y visible en las diferentes áreas.

Se revisa para su adecuación continua según el Procedimiento de Revisión por la Presidencia (**CRINI-PRO-PRE-007**).

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la calidad

Los Objetivos de Calidad (**CRINI-DOC-PRE-003**) se establecen teniendo como base la Política de Calidad (**CRINI-DOC-PRE-002**), y para cada uno de ellos se identifican los indicadores de gestión.

### 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

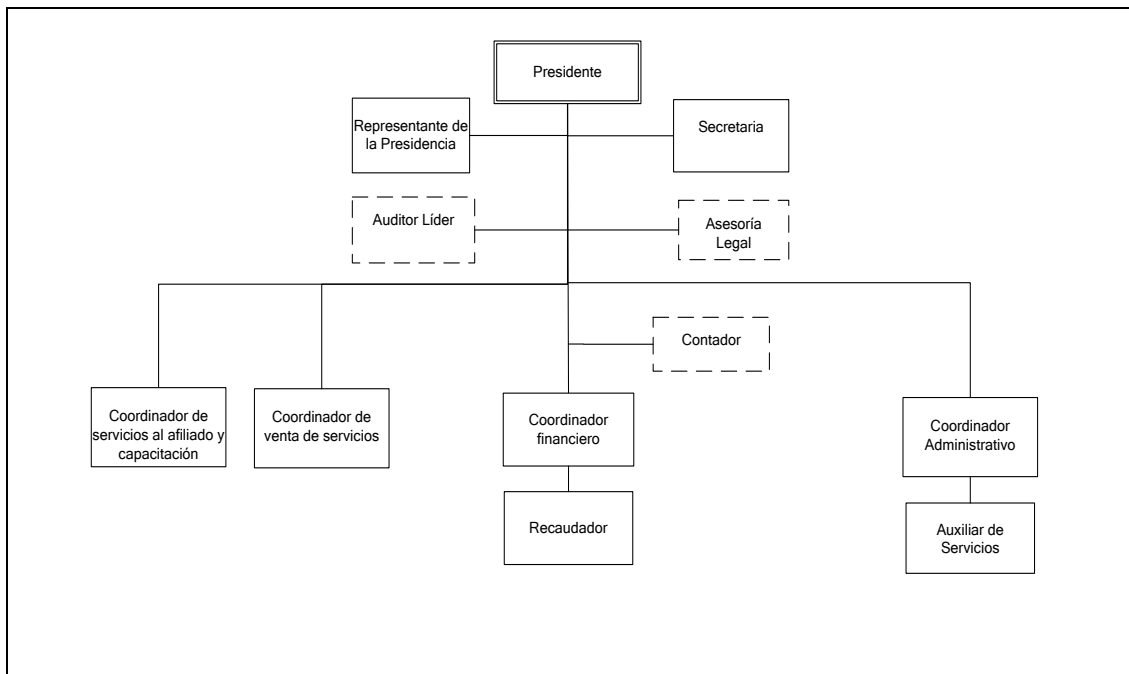
El Sistema de Gestión de Calidad es planificado garantizando el ciclo PHVA, evidenciado a través del documento planificación del sistema de gestión de la calidad (**CRINI –DOC-PRE-006**). Como parte de esta planificación, se realiza una Convocatoria a sesión de directorio (**CRINI-DOC-OPE-006**), para tratar los temas relacionados a la calidad del servicio, y posteriormente realizar el Acta de Sesión ordinaria del Directorio (**CRINI – DOC-OPE-007**), por medio del cual se ratifica las decisiones tomadas por la alta gerencia.

## 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación


### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se encuentran identificadas las funciones, responsabilidades y autoridades, en el Manual de funciones (**CRINI-DOC-ADM-002**). Las mismas que son comunicadas dentro de la organización

A continuación se muestra el organigrama del Colegio de Profesionales.



Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Colegio de Profesionales designa al Coordinador administrativo como el Representante de la Presidencia del Sistema de Gestión de Calidad, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- ❖ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Informar a los dueños de proceso sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ❖ Asegurar que todo el personal conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos del cliente, legales, indispensables y de la organización.

Esto se evidencia mediante el nombramiento del Representante de la Dirección.

### 5.5.3 Comunicación interna

El Colegio de Profesionales a través, del enfoque por procesos garantiza la comunicación interna, pues a todo proceso le entra la información requerida y a su vez, todo proceso entrega la información requerida a otros procesos.


Se cuentan con diferentes herramientas para contribuir a la comunicación interna, como son:

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| ❖ Memorandos               | ❖ Procesos           |
| ❖ Circulares               | ❖ Carteleras         |
| ❖ Comunicaciones oficiales | ❖ Telefonía móvil    |
| ❖ Formatos                 | ❖ Telefonía fija     |
| ❖ Documentos de apoyo      | ❖ Fax                |
| ❖ Procedimientos           | ❖ Correo electrónico |

### 5.6 Revisión por la Dirección.

El Colegio de Profesionales cuenta con el procedimiento de Revisión por la Presidencia (**CRINI-PRO-PRE-007**) para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad", el cual garantiza que cada revisión sea debidamente planificada y preparada. Los resultados son registrados en el documento Minuta de Resultados de la revisión de la Dirección (**CRINI-FOR-PRE-016**) del Sistema de Gestión, para las planificaciones correspondientes que generan las acciones que garanticen la mejora del servicio, el aumento de la satisfacción del afiliado con su respectiva asignación de recursos. Además se cuenta con el Programa de Revisión (**CRINI-FOR-PRE-014**) y la Guía de elementos a integrar en la Revisión por la Presidencia (**CRINI-FOR-PRE-015**)

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

## 6 GESTION DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de recursos

El Colegio de Profesionales, mantiene identificado y proporciona los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo necesarios para mantener su eficacia y cumplir los requisitos de los afiliados, lo cual garantiza que sean presupuestados.

Esto se evidencia a través del Presupuesto anual para el Sistema de gestión de calidad que elabora el coordinador financiero.

### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El Colegio de Profesionales determina el personal con responsabilidades asignado en el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se encuentra identificado en el organigrama. Para este personal se ha descrito sus respectivas funciones. Además se lo puede evidenciar en el documento Manual de Funciones (**CRINI-DOC-ADM-002**).

#### 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación


El Colegio de Profesionales realiza selección, inducción y capacitación al personal y elabora un Plan anual de Capacitación para el personal (**CRINI-FOR-ADM-007**), el cual es planificado de acuerdo a los requerimientos en las áreas de trabajo y resultado de la inducción. Se mantienen registros de la formación, habilidades y experiencia del personal evidenciado en la Evaluación de Desempeño (**CRINI-FOR-ADM-011**)

También se mantienen almacenado documento personales de cada uno de los colaboradores del gremio sobre la educación, títulos, diplomas, seminarios, cursos, hoja de vida, referencias personales, que se lo detalla al inicio de la contratación del personal evidenciado en la PERFIL O REQUISITOS DEL CARGO (**CRINI-DOC-ADM-001**)

También se evidencia el cumplimiento de este punto de la norma a través de lo siguiente:

- Evaluación del perfil (**CRINI-FOR-ADM-012**).
- Procedimiento de selección y contratación de personal (**CRINI-PRO-ADM-004**).
- Procedimiento de capacitación de personal (**CRINI-PRO-ADM-003**).
- Plan anual de capacitación al personal (**CRINI-FOR-ADM-007**)
- Necesidades de capacitación por área (**CRINI-FOR-ADM-008**).

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

### 6.3 Infraestructura

El Colegio de Profesionales identifica y suministra la infraestructura necesaria para brindar servicios de calidad a los afiliados, la cual se garantiza que se cumplan los requisitos para la conformidad en la prestación de nuestros servicios.

La Infraestructura la incluyen:

- ❖ Auditorio para capacitación.
- ❖ Áreas de distracción (Piscina, cancha de football, sauna, Bar, áreas de juegos).
- ❖ Terreno
- ❖ Equipos Informáticos (hardware y software)

Toda la infraestructura del colegio de profesionales necesita mantenimiento, para asegurar que las instalaciones se encuentren en buenas condiciones, lo cual se evidencia a través del procedimiento de mantenimiento (**CRINI-PRO-ADM-002**), La lista de verificación de mantenimiento de instalaciones (**CRINI-for-adm-005**), *Solicitud de mantenimiento (CRINI-FOR-ADM-006)*.

### 6.4 Ambiente de trabajo

El Colegio de Profesionales identifica y gestiona bajo normativas el ambiente de trabajo con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio monitoreado a través del Test de ambiente de trabajo (**CRINI-FOR-ADM-015**).

## 7. Realización del producto


### 7.1 Planificación de la Realización del producto

El Colegio de Profesionales brinda diversos servicios a los afiliados, por lo tanto planifica y desarrolla los procesos para la prestación del servicio a través del documento Minuta de Resultados de la revisión de la Dirección (**CRINI-FOR-PRE-016**). El gremio para su planificación se basa en los Objetivos de Calidad (**CRINI-DOC-PRE-003**) y en los procesos del sistema de gestión de calidad.

Además, el colegio de profesionales proporciona los registros necesarios que evidencian la planificación de cada uno de los procesos, tales como:

- Plan anual de capacitación (**CRINI-DOC-OPE-002**).
- Programación del curso a dictarse (**CRINI-FOR-OPE-003**)
- Registro de instructores capacitados (**CRINI-FOR-OPE-007**).
- Registro de capacitación (**CRINI-FOR-OPE-004**).
- Plan anual de asesorías (**CRINI-DOC-OPE-003**).
- Registro de consultores (**CRINI-FOR-OPE-006**).

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

- Lista de empresas actualizadas y contactos (**CRINI-DOC-OPE-004**).
- Procedimiento de capacitación para afiliados y público en general (**CRINI-PRO-OPE-001**).
- Procedimiento de asesorías (**CRINI-PRO-OPE-002**).
- Hoja de inscripción a cursos de capacitación (**CRINI-FOR-OPE-002**).

## 7.2 Procesos relacionados con los clientes

### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

El Colegio de Profesionales, ha determinado los requisitos del cliente; esto se puede evidenciar a través de las Encuestas (**CRINI-FOR-PRE-010**), y el Buzón de Reclamos y sugerencias, lo cual permite al gremio conocer que esperan los clientes. Además, existen los requisitos legales para gremios o colegios profesionales y los estatutos o reglamentos internos.

### 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El Colegio de Profesionales, revisa los requisitos relacionados con el servicio. La revisión se efectúa antes de comprometerse a proporcionar los servicios al afiliado, asegurando que:

- Están definidos los requisitos del servicio.
- Están resueltas las diferencias entre los requisitos de la solicitud y los expresados previamente.
- Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.


El Colegio de Profesionales lo realiza por medio de las cotizaciones, contratos y la Minuta de Resultados de la revisión por la Presidencia (**CRINI-FOR-PRE-016**) para cumplir con los requisitos del cliente y/o afiliado.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente.

El Colegio de Profesionales define e implementa las disposiciones para la comunicación con los clientes de la siguiente manera:

- ❖ La información sobre el servicio comunicado por medio de *material publicitario, medios de prensa escrita, pancartas y en la página Web del colegio.*
- ❖ Para las consultas, atención de solicitudes, son recabadas a través de la línea telefónica directa del colegio.
- ❖ La retroalimentación del cliente, se realiza mediante *encuestas (CRINI-FOR-PRE-010), el registro de reclamos y sugerencias (CRINI-FOR-PRE-008) y el Buzón de sugerencias.*

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

### 7.3 Diseño y desarrollo.

El colegio de profesionales proporciona cursos y asesoría en base a las necesidades de sus afiliados y el sector productivo del país, para lo cual, logra captar, plasmar y evidenciar esas necesidades a través de los siguientes documentos.

- *Plan anual de Capacitación (CRINI-DOC-OPE-002).*
- *Programación del curso a dictarse (CRINI-FOR-OPE-003).*
- *Registro de instructores capacitados (CRINI-FOR-OPE-007).*
- *Hoja de inscripción a cursos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-002).*
- *Registro de Capacitación (CRINI-FOR-OPE-004).*
- *Evaluación de eventos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-001).*
- *Certificado de participación en el curso (CRINI-DOC-OPE-001)*
- *Registro de capacitaciones cumplidas (CRINI-FOR-OPE-005)*
- *Plan anual de asesorías (CRINI-DOC-OPE-003).*
- *Lista de empresas actualizadas y contactos (CRINI-DOC-OPE-004).*
- *Registro de consultores (CRINI-FOR-OPE-006)*

### 7.4 Compras

#### 7.4.1 Proceso de compras

El Colegio de Profesionales, cuenta con un Proceso y un Procedimiento de Compras (**CRINI-PRO-ADM-001**), los cuales ayudan que los insumos y servicios adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados. El control aplicado al proveedor está basado en el impacto del servicio y producto adquirido.

Además, el gremio evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para proporcionar servicios y productos de acuerdo con los requisitos especificados, para lo cual se cuenta con el formato de evaluación de proveedores (**CRINI-FOR-ADM-001**).


#### 7.4.2 Información de las compras

El Colegio de Profesionales determina que la información de compras describa el producto o servicio a comprar. Asegurando que los requisitos de compra sean especificados antes de comunicárselos al proveedor por medio del *Cuadro de necesidades de recursos (CRINI-FOR-ADM-002)* y la Orden de compra (**CRINI-FOR-ADM-003**).

#### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

El Colegio de Profesionales establece e implanta actividades para asegurar que los productos adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados por medio del *registro de recepción del producto (CRINI-FOR-ADM-004)* y lo cual se explica en el procedimiento de compras (**CRINI-PRO-ADM-001**)

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		


## 7.5 Producción y Prestación del servicio

### 7.5.1 Control de la prestación del servicio

El Colegio de Profesionales planea y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio lo cual se evidencia a través de:
  - *Requisitos de afiliación (CRINI-DOC-OPE-005)*
  - *Página Web del colegio (Difunde las características de los servicios del gremio)*
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo o procedimientos tales como:
  - *Procedimiento de afiliación (CRINI-PRO-OPE-003).*
  - *Procedimiento de uso de instalaciones (CRINI-PRO-OPE-004).*
  - *Procedimiento de alquiler de instalaciones para eventos (CRINI-PRO-OPE-005).*
  - *Procedimiento de capacitación para afiliados y público en general (CRINI-PRO-OPE-001).*
  - *Procedimiento de mantenimiento (CRINI-PRO-ADM-002).*
  - *Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y manejo de quejas (CRINI-PRO-PRE-006).*
  - *Procedimiento de compras (CRINI-PRO-ADM-001)*
  - *Procedimiento de capacitación para afiliados y público en general (CRINI-PRO-OPE-001).*
  - *Procedimiento de capacitación de personal (CRINI-PRO-ADM-003)*
  - *Procedimiento de selección y contratación de personal (CRINI-PRO-ADM-004).*
  - *Procedimiento de tesorería y recaudación (CRINI-PRO-FIN-001).*
  - *Procedimiento de asesorías (CRINI-PRO-OPE-002).*
  - *Procedimiento de uso de instalaciones (CRINI-PRO-OPE-004).*
  - *Procedimiento de alquiler de instalaciones para eventos (CRINI-PRO-OPE-005).*
  - *Procedimiento de revisión por la Dirección (CRINI-PRO-PRE-007)*
  - *Procedimiento de control de documentos. (CRINI-PRO-PRE-001)*
  - *Procedimiento de control de registros. (CRINI-PRO-PRE-002)*
  - *Procedimiento de auditorías internas (CRINI-PRO-PRE-003)*
  - *Procedimiento de servicio no conforme (CRINI-PRO-PRE-005)*
  - *Procedimiento de acciones correctivas y preventivas. (CRINI-PRO- PRE-004).*
- El uso de equipo apropiado (instalaciones), lo cual se puede evidenciar a través de lo siguiente:
  - *Lista de verificación de mantenimiento de instalaciones. (CRINI-FOR-ADM-005).*
  - *Solicitud de mantenimiento (CRINI-FOR-ADM-006)*
- La implementación del seguimiento y de la medición, lo cual se constata con lo siguiente:
  - *Encuesta al cliente y/o afiliado (CRINI-FOR-PRE-010).*
  - *Indicadores de gestión en los procesos.*
  - *Evaluación de eventos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-001).*

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

### 7.5.2 Validación del proceso de la prestación del servicio

- Para la validación del proceso de prestación del servicio, se utiliza el *procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y manejo de quejas (CRINI-PRO-PRE-006)*, la *encuesta (CRINI-FOR-PRE-010)* y la *evaluación de eventos de capacitación (CRINI-FOR-OPE-001)*.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

El Colegio de Profesionales identifica a sus servicios por medios adecuados, a través de toda la realización de cada uno de los mismos, lo cual se puede evidenciar en los documentos y registros que se manejan en el flujo de cada uno de los procesos de los servicios del gremio.

### 7.5.4 Propiedad del cliente.

El Colegio de Profesionales cuenta con una *base de datos* de todos los afiliados; solo se permite a la secretaria y al coordinador administrativo acceso a la documentación de los afiliados que reposan en *carpetas* y en *archivador* de manera ordenada de forma alfabética garantizando así el custodio de la información propiedad del cliente.

Adicionalmente, se actualiza la información proporcionada por los afiliados, a través del formulario de *actualización de datos de afiliados (CRINI-FOR-OPE-011)*.

### 7.5.5 Preservación del producto.

El Colegio de Profesionales preserva el servicio que se brinda a sus afiliados, lo cual se demuestra a través del mantenimiento de las instalaciones del gremio, necesario para prestar un buen servicio. *Lista de verificación de mantenimiento de instalaciones (CRINI-FOR-ADM-005)* y *solicitud de mantenimiento (CRINI-FOR-ADM-006)*.

### 7.6 Control de los dispositivos de control y medición

Esta sección de la norma no aplica

## **8. Medición Análisis y Mejora**

### **8.1 Generalidades**


El Colegio de Profesionales, planifica e implanta los procesos de control, medición, análisis y mejora, para:

- Demostrar la conformidad del servicio.
- Asegurar la conformidad del sistema de Gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la efectividad del sistema de Gestión de la calidad.

Se puede evidenciar a través del *Proceso de medición, análisis y mejora, indicadores, controles y documentos y registros de mejora continua*.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

## 8.2 Control y medición

### 8.2.1 Satisfacción del cliente

El Colegio de Profesionales realiza el control de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina los métodos para obtener y usar dicha información.

Evidenciando esto a través de:

- ❖ *Procedimiento de medición de la satisfacción del cliente y manejo de quejas. (CRINI-PRO-PRE-006)*
- ❖ *Encuestas (CRINI-FOR-PRE-010).*
- ❖ *Registro de reclamos y sugerencias (CRINI-FOR-PRE-008).*
- ❖ *Buzón de quejas y sugerencias.*
- ❖ *Página Web del colegio, por medio de la cual se recaba las sugerencias y quejas de los afiliados.*

### 8.2.2 Auditoria interna

El Colegio de Profesionales lleva a cabo auditorias internas, programadas para determinar si el sistema de Gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planeadas y con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Se ha implantado y se mantiene de manera efectiva.

Se define los criterios de auditoría, alcance, frecuencia, metodología y auditores para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso.

El colegio de profesionales establece el *procedimiento de auditorias internas al Sistema de Gestión de Calidad (CRINI-PRO-PRE-003)*, el cual define las responsabilidades, requisitos de planeación, realización de las auditorías, informe de resultados y los lineamientos para mantener los registros generados.


Dentro del proceso de auditoria interna, se manejan los siguientes registros:

- *Plan de auditorias internas (CRINI-FOR-PRE-004).*
- *Informe de auditoria interna (CRINI-DOC-PRE-004).*
- *Programa anual de auditorias internas (CRINI-DOC-PRE-005).*
- *Reunión de apertura (CRINI-FOR-PRE-005).*
- *Reunión de cierre (CRINI-FOR-PRE-006).*
- *Registro de asistencia (CRINI-FOR-PRE-007).*
- *Lista de verificación (CRINI-FOR-PRE-012).*

### 8.2.3 Control y medición de los procesos

El Colegio de Profesionales controla y mide los procesos del Sistema de Gestión de Calidad a través de los indicadores de gestión, por medio de los cuales se llevan a cabo acciones correctivas y/o preventivas, para asegurar la conformidad del servicio.

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-001		

### 8.2.4 Control y medición del servicio

El Colegio de Profesionales controla y mide las características de sus servicios en las etapas de su proceso, para verificar que se cumplen los requisitos, lo cual se explica en el *procedimiento de mejoramiento continuo*.

### 8.3 Control del servicio no conforme

El Colegio de Profesionales asegura que el servicio no conforme se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. El manejo del servicio no conforme se define en el *Procedimiento para el Control de servicio no conforme (CRINI-PRO-PRE-005)*.

Se mantiene el *reporte de las no-conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)*

### 8.4 Análisis de datos

El Colegio de Profesionales determina, recopila y analiza los datos para demostrar lo adecuado y efectivo del sistema de Gestión de la calidad, y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.

El análisis de datos proporciona información sobre:

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

El Colegio de Profesionales, lo evidencia por medio de gráficos de control, diagrama de pareto, histogramas, indicadores, entre otros métodos gráficos. El análisis de datos se explica en el *procedimiento de mejoramiento continuo*.

### 8.5 Mejora

#### 8.5.1 Mejora continua

El Colegio de Profesionales, mejora continuamente la efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de *la política de calidad (CRINI-DOC-PRE-002)* y *objetivos de la calidad (CRINI-DOC-PRE-003)*, *los informes de auditorías internas (CRINI-DOC-PRE-004)*, *programa de revisión (CRINI-FOR-PRE-014)*, *análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección. y el plan de acciones correctivas / preventivas (CRINI-FOR-PRE-013)*.

#### 8.5.2 Acción correctiva

El Colegio de Profesionales ha tomado acciones para eliminar las causas de la no-conformidad (prevenir la recurrencia). Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas.

- Se establece el procedimiento documentado de *Acciones correctivas / preventivas del sistema de calidad (CRINI-PRO-PRE-004)*.


#### 8.5.3 Acción preventiva

El Colegio de Profesionales determina acciones para eliminar las causas de no-conformidades potenciales (para prevenir su ocurrencia). Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establece el procedimiento documentado *Acciones correctivas / preventivas del sistema de calidad (CRINI-PRO-PRE-004)*.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

## ANEXO D-3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-003		

### OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Mejorar la satisfacción de los afiliados en un 25% para el mes de Abril del año 2010.
2. Incrementar el número de afiliados en un 20 % para el Mes de Octubre del año 2010.
3. Reducir el número de reclamos por parte de los afiliados en un 15% para el mes de Marzo del año 2010.
4. Aumentar la cartera de servicios que ofrece el Colegio de Ingenieros para el mes de Septiembre del año 2010.


*APROBADO POR:*

**PRESIDENTE**

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-4

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-002		

### POLITICA DE CALIDAD

El Colegio Regional de Ingenieros Industriales (CRINI), se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tales como: Afiliados, Sociedad y el Estado, ofreciéndoles servicios de alta calidad, los cuales están relacionados a fortalecer el aspecto humano y profesional del afiliado, y a mejorar la competitividad de la industrial ecuatoriana; para cumplir este cometido, la institución cuenta con el recurso técnico apropiado y con un personal totalmente capacitado e involucrado con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad del CRINI.

La institución promueve el mejoramiento continuo como principio fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual se ve reflejado a través de un alto compromiso de parte del Directorio y su presidencia, los cuales mantienen un liderazgo en la búsqueda constante de la eficacia, alentando a todo el personal para identificar y sugerir posibilidades de mejoras.


**APROBADO POR:**

**PRESIDENTE**

**FIRMA:** \_\_\_\_\_

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-5

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-001		

### 1. PROPOSITO

Establecer un método para la elaboración, aprobación y emisión de cualquier documento del Sistema de Gestión de Calidad y en los cambios subsecuentes respectivos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en las áreas del Colegio de profesionales que están incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. RESPONSABLE

El Representante de la Presidencia es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

**4.1 Registro de Documentación:** Es un listado de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en el que se registran los siguientes campos: código, título, revisión, fecha de aprobación y tipo del documento.

### 5. PROCEDIMIENTO

5.1 Cuando se cree un nuevo documento o un nuevo formato en el Sistema de Gestión de Calidad, el Representante de la Presidencia asigna un código considerando lo siguiente:

CÓDIGO DE ÁREA	ÁREA
PRE	Presidencia
ADM	Administración
FIN	Finanzas
OPE	Operaciones


CÓDIGO DE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO
PRO	Procedimiento
DOC	Documento
REG	Registro
INS	Instructivo
ESP	Especificación
FOR	Formato

#### **Codificación de Documentos:**

**INSTITUCIÓN + TIPO DE DOCUMENTO + DEPARTAMENTO + NUMERACIÓN**

Ejemplo: CRINI-PRO-ADM-01 = Procedimiento # 1 del Departamento de Administración del Colegio Regional de profesionales.

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
---	--

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-001		

5.2 Un documento (en el que puede o no incluirse un formato), antes de ser emitido, debe ser revisado por el Representante de la Presidencia y aprobado por el responsable del proceso y/o Director de área. Una vez aprobado, el Representante de la Presidencia lo registra en el **Registro de Documentación (CRINI-FOR-PRE-001)**.

5.3 Cualquier documento (en el que puede o no incluirse un formato) modificado debe ser sujeto de revisión y de aprobación por quien ocupa el mismo cargo que aquel que originalmente lo revisó y lo aprobó, cuando sea posible.

5.4 Los documentos contienen un número que indica su estado de revisión actual.

5.5 La documentación se mantiene en el computador central del gremio con el fin de asegurar su legibilidad, identificación y continua disponibilidad. El Representante de la Presidencia es el responsable de mantener actualizada la documentación. Cualquier cambio, que se realice a la documentación mantenida en el computador central, lo realizará solamente el Representante de la Presidencia.

El uso de documentos impresos está permitido únicamente si existe la autorización del Representante de la Presidencia.

5.6 Los cambios realizados en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se identifican marcando, con letra negrita-cursiva de color azul, el texto cambiado en la revisión correspondiente.

5.7 Los datos que se encuentran almacenados en la computadora central del gremio, deben ser copiados en unidades magnéticas externas de almacenamiento, considerando intervalos mensuales.

5.8 El Representante de la Presidencia registra los documentos externos o sus copias controladas en el **Registro de Documentación (CRINI-FOR-PRE-001)**. Las copias controladas son identificadas con el sello "Copia Controlada".


5.9 Si, en cualquier caso, un documento obsoleto tiene que ser guardado por cualquier razón, tal documento impreso debe sellarse con un sello de "Documento Obsoleto".

## 6. DOCUMENTOS

Registro de documentación (CRINI-FOR-PRE-001).

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-6

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-002		

### 1. PROPOSITO

Establecer los criterios de control de los registros para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los registros generados en el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de profesionales.

### 3. RESPONSABLE

El Representante de la Presidencia es el responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento y de mantener actualizada la **Lista Maestra de Registros (CRINI-FOR-PRE-002)**.

### 4. DEFINICIONES

4.2 **Formatos:** Son tipos especiales de documentos con formas determinadas y que al ser llenados se convierten en registros.

4.3 **Registros:** Son tipos especiales de documentos que presentan resultados objetivos o proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas. Su control se realiza mediante la **Lista Maestra de Registros (CRINI-FOR-PRE-002)**.

### 5. PROCEDIMIENTO

5.1 El control de los registros se realiza conforme a la información siguiente:

- a) Identificación: Es el nombre y/o el código del registro.
- b) Almacenamiento: Es la forma por la cual los registros están ordenados, por ejemplo: orden cronológico, proveedor, cliente, orden alfabético, etc.
- c) Protección: Es el lugar (incluir carpetas, fólder, disquetes, dirección de los archivos en la red de computadores) en donde los registros son archivados.
- d) Recuperación: Son las funciones de la organización que pueden acceder a la información.
- e) Tiempo de retención: Es el tiempo de validez de un registro.
- f) Disposición final: Es la forma mediante la cual un registro es destruido o mantenido, luego de su tiempo de validez.

5.2 Las fechas deben mantener el siguiente esquema:

**AÑO – MES – DÍA**

### 6. DOCUMENTACIÓN

Lista Maestra de Registros. (CRINI-FOR-PRE-002)

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

## ANEXO D-7



## ANEXO D-8

## ANEXO D-9

## ANEXO D-10

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-006		


# Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

## PLAN DE ACTIVIDADES PUNTUALES A EJECUTARSE

\_\_\_\_\_  
ELABORADO POR:  
**REPRESENTANTE DE LA PRESIDENCIA**

\_\_\_\_\_  
APROBADO POR:  
**PRESIDENCIA**

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	00
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-006			

## Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

### PLAN DE ACTIVIDADES PUNTUALES A EJECUTARSE

No	ACTIVIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	PLAZO	RESULTADO / REGISTROS	VERIFICACIÓN PRESIDENCIAL
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-11

<b>PROCESO:</b>	Medición, análisis y mejora	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Representante de la Presidencia	<b>REVISION:</b>	00 (06-09-01)
<b>OBJETIVO:</b>	Buscar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de profesionales.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Procedimiento de Auditorias Internas.</u> (CRINI-PRO-PRE-003)</li> <li>2. <u>Procedimiento de Acciones Correctivas-Preventivas</u> (CRINI-PRO-PRE-004)</li> <li>3. <u>Procedimiento de satisfacción del cliente.</u> (CRINI-PRO-PRE-006)</li> <li>4. <u>Procedimiento de Control de Servicio no Conforme</u> (CRINI-PRO-PRE-005)</li> <li>5. <u>Informe de Auditoría Interna</u> (CRINI-DOC-PRE-004)</li> <li>6. <u>Programa Anual de Auditorias Internas</u> (CRINI-DOC-PRE-005)</li> <li>7. <u>Procedimiento de Mejoramiento Continuo</u> (CRINI-PRO-PRE-008)</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Reporte de No-Conformidad</u> (CRINI-FOR-PRE-009)</li> <li>2. <u>Ideas para el Mejoramiento</u> (CRINI-FOR-PRE-011)</li> <li>3. <u>Encuesta.</u> (CRINI-FOR-PRE-010)</li> <li>4. <u>Registro de Asistencia</u> (CRINI-FOR-PRE-007).</li> <li>5. <u>Reunión de Apertura</u> (CRINI-FOR-PRE-005).</li> <li>6. <u>Reunión de Cierre</u> (CRINI-FOR-PRE-006).</li> <li>7. <u>Plan de Auditorias Internas.</u> (CRINI-FOR-PRE-004).</li> <li>8. <u>Registro de Reclamos y Sugerencias</u> (CRINI-FOR-PRE-008)</li> <li>9. <u>Plan de acción correctivo-preventivo</u> (CRINI-FOR-PRE-013)</li> <li>10. <u>Lista de Verificación</u> (CRINI-FOR-PRE-012).</li> </ol>	
DESCRIPCION			
Este proceso consiste en llevar a cabo todas las actividades necesarias para mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad del colegio de profesionales.			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Representante de la Presidencia</li> <li>2. Auditores Internos</li> <li>3. Secretaria</li> <li>4. Responsables de Proceso</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Papelería</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Software</li> <li>2. Infraestructura</li> </ol>	
ECONÓMICOS	INDICADORES		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto para la realización de auditorías internas y actividades de mejoramiento</li> </ol>	<p><b>Meta:</b> Conseguir de parte del afiliado, un nivel de percepción satisfactorio del 60% de los servicios que recibe de parte del colegio</p> <p><b>Indicador:</b> % Satisfacción al cliente</p> <p><b>Meta:</b> Reducir a 5 el número general de reclamos al Mes</p> <p><b>Indicador:</b> N° de reclamos / Mes</p>		


### ENTRADAS

1. Encuesta. (CRINI-FOR-PRE-010).
2. Plan de Auditorias Internas. (CRINI-FOR-PRE-004).
3. Programa Anual de Auditorias Internas (CRINI-DOC-PRE-005).
4. Reunión de Apertura (CRINI-FOR-PRE-005).
5. Lista de Verificación (CRINI-FOR-PRE-012).

### SALIDAS

1. Informe de Auditoria Interna (CRINI-DOC-PRE-004).
2. Reporte de No-Conformidad (CRINI-FOR-PRE-009).
3. Ideas para el Mejoramiento (CRINI-FOR-PRE-011).
4. Reunión de Cierre (CRINI-FOR-PRE-006).
5. Plan de acción correctivo-preventivo (CRINI-FOR-PRE-013).
6. Registro de Asistencia (CRINI-FOR-PRE-007).
7. Registro de Reclamos y Sugerencias (CRINI-FOR-PRE-008)

## ANEXO D-12

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-003		

### 1. PROPOSITO

Establecer las acciones para planificar y ejecutar las Auditorías Internas en el Colegio Regional de Ingenieros Industriales como mecanismo de evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del CRINI.

### 3. RESPONSABLE

El Representante de la Presidencia es el responsable de implantar y mantener este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES


- a. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la Auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de Auditoría.
- b. **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- c. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de Auditoría y que son verificables.
- d. **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la Auditoría recopilada frente a los criterios de Auditoría.
- e. **Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una Auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la Auditoría y todos los hallazgos de la Auditoría.
- f. **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más Auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- g. **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una Auditoría.
- h. **Alcance de la Auditoría:** extensión y límites de una Auditoría.

### 5. PROCEDIMIENTO.

#### 5.1 PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS.

- 5.1.1 El Representante de la Presidencia es el responsable de elaborar y actualizar el **Programa Anual de Auditorías Internas (CRINI-DOC-PRE-005)** cada año. Este programa es aprobado por el Presidente.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-003		

5.1.2 La frecuencia del **Programa Anual de Auditorías Internas (CRINI-DOC-PRE-005)** puede ser modificada de acuerdo a:

- a. Estado e importancia del proceso auditado.
- b. **Reporte de no conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)**
- c. Quejas de clientes, afiliados y/o partes interesadas
- d. Resultado de Auditorías internas y externas previas.
- e. Solicitud de un cliente, afiliado ó colaborador de la organización.
- f. Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.

5.1.3 El colaborador que requiera una Auditoría a un proceso solicita al Representante de la Presidencia su ejecución, quien analiza y aprueba la petición. Si es necesario, esta Auditoría puede integrarse al **Programa Anual de Auditorías Internas (CRINI-DOC-PRE-005)** para su realización.

## 5.2 ACTIVIDADES INICIALES DE LA AUDITORÍA.

5.2.1 El Representante de la Presidencia designa al auditor líder quien será responsable de llevar a cabo la Auditoría.

5.2.2 El Representante de la Presidencia y el auditor líder establecen los objetivos, el alcance y el criterio de la Auditoría.

5.2.3 El Representante de la Presidencia y el auditor líder seleccionan al equipo auditor. El personal, para ser considerado como auditor, debe cumplir los siguientes requisitos:

- a. Aprobar el Curso de Auditores Internos en la Norma ISO 9001:2008.
- b. Pertenecer al gremio al menos seis (6) meses.

En el caso de contratar los servicios de un proveedor para la realización de una auditoría interna, los auditores pertenecientes a este proveedor deben ser, auditores líderes en la norma ISO 9001:2008. Adicionalmente, el proveedor debe cumplir con el Procedimiento de Auditorías Internas.

## 5.3 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

5.3.1 El equipo auditor revisa la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para determinar la conformidad del sistema con el criterio de la Auditoría.


La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes.

## 5.4 PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.

5.4.1 El auditor líder realiza el **Plan de Auditorías Internas (CRINI-FOR-PRE-004)** que incluye:

- a. Los objetivos de la Auditoría

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-003		

- b. El criterio de la Auditoría y los documentos de referencia.
- c. El alcance de la Auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a auditarse.
- d. Las fechas y lugares donde se van a auditar las actividades de la Auditoría
- e. La hora y la duración estimadas de las actividades de la Auditoría, incluyendo las reuniones con la dirección y con el equipo auditor.
- f. Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor.

5.4.2 El auditor líder asigna a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas.

5.4.3 El equipo auditor revisa la información pertinente a las tareas asignadas y prepara las **Listas de Verificación (CRINI-FOR-PRE-012)** que sean necesarias como referencia y registro del desarrollo de la Auditoría.

## 5.5 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.

5.5.1 Realizar la reunión de apertura, la cual es dirigida por el auditor líder con la asistencia de: el Presidente, el Representante de la Presidencia y los responsables de los procesos. El propósito de esta reunión es:

- a. Confirmar el Plan de Auditoría Interna
- b. Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de Auditoría.
- c. Confirmar los canales de comunicación
- d. Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas.

Se mantiene los Registros de **Reunión de Apertura (CRINI-FOR-PRE-005)** y **de Asistencia de participantes (CRINI-FOR-PRE-007)**.

5.5.2 Los miembros del equipo auditor deben consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la Auditoría y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor, cuando sea necesario.

5.5.3 El equipo auditor debe recopilar mediante un muestreo apropiado la información pertinente para los objetivos, el alcance y el criterio de la misma, incluyendo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos.

5.5.4 El equipo auditor evalúa las evidencias con el criterio de la Auditoría para generar los respectivos hallazgos.


Cuando los objetivos de la Auditoría lo especifiquen, los hallazgos de la Auditoría pueden identificar una oportunidad para la mejora.

5.5.5 Una vez concluida la Auditoría, el equipo auditor se reúne con el propósito de:

- a. Revisar los hallazgos de Auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la Auditoría frente a los objetivos de la misma.

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-003		

- b. Acordar las conclusiones de la Auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de Auditoría.
- c. Preparar recomendaciones, si estuviera especificado en los objetivos de la Auditoría
- d. Comentar el seguimiento de la Auditoría, si estuviera incluido en el plan de la misma.

5.5.6 Realizar la reunión de cierre, la cual es dirigida por el auditor líder con la asistencia de: el Presidente, el representante de la Presidencia y los responsables de los procesos. El propósito de esta reunión es presentar los hallazgos y las conclusiones de la Auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.

Se mantiene los registros de **Reunión de Cierre (CRINI-FOR-PRE-006)** y de **Asistencia de participantes (CRINI-FOR-PRE-007)**.

## 5.6 INFORME DE AUDITORÍA.

5.6.1 El auditor líder prepara el **Informe de Auditoría Interna (CRINI-DOC-PRE-004)** que debe incluir, o hacer referencia, a:

- a. Los objetivos de la Auditoría
- b. El alcance de la Auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto.
- c. La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor.
- d. Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de Auditoría.
- e. El criterio de la Auditoría
- f. Los hallazgos de la Auditoría que indiquen no conformidad con el criterio de la norma.
- g. Las oportunidades de mejora, si fuera necesario.
- h. Las conclusiones de la Auditoría.


5.6.2 El **Informe de Auditoría Interna (CRINI-DOC-PRE-004)** debe emitirse en un máximo de cinco días. Este informe es revisado y aprobado por el Representante de la Presidencia.

5.6.3 El **Informe de Auditoría Interna (CRINI-DOC-PRE-004)** es entregado al Presidente, el representante de la Presidencia y los responsables de los procesos.

## 5.7 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE LA AUDITORÍA.

5.7.1 Los hallazgos no conformes y las conclusiones indicados en el **Informe de Auditoría Interna (CRINI-DOC-PRE-004)** indican la necesidad de acciones correctivas, preventivas o de mejora, según sea aplicable (Véase **Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (CRINI-PRO-PRE-004)**). Tales acciones son decididas y emprendidas por el responsable del proceso en un intervalo máximo de 5 días.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-003		

5.7.2 Las acciones correctivas, preventivas o mejoras son registradas en el **Reporte de No-Conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)**

5.7.3 El equipo auditor verifica la implantación de las acciones correctivas. Esta verificación puede ser parte de una Auditoría posterior.

## 5.8 DOCUMENTACIÓN.

Registro de Asistencia de Participantes (CRINI-FOR-PRE-007)

Listas de Verificación (CRINI-FOR-PRE-012)

Informe de Auditoría Interna (CRINI-DOC-PRE-004)

Plan de Auditorías Internas (CRINI-FOR-PRE-004)

Programa Anual de Auditorías Internas (CRINI-DOC-PRE-005)

Reunión de Apertura. (CRINI-FOR-PRE-005)

Reunión de Cierre. (CRINI-FOR-PRE-006)


Reporte de No Conformidades. (CRINI-FOR-PRE-009)

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-13

## ANEXO D-14

## ANEXO D-15

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-003		

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>		
<b>RESULTADO DE LA AUDITORIA</b>		
<b>Tipo</b>	<b>No</b>	<b>Descripción</b>
No Conformidad (nn)	1	
	2	
	3	
Observación (nn)	1	
	2	

<b>Nombre y firma del equipo auditor</b>	<b>Nombre y firma del Representante de la Dirección</b>

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-16


## ANEXO D-17

## ANEXO D-18



## ANEXO D-19


## ANEXO D-20

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	
	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS	Fecha	
	CRINI-DOC-PRE-005		

N°	DPTO. / ÁREA A AUDITAR	ACTIVIDAD A AUDITAR	AUDITOR/RES	FECHA PREVISTA AUDITORIA	FECHA EFECTIVA AUDITORIA	OBSERVACIONES
<b>ELABORADO POR:</b>			<b>APROBADO POR:</b>			
<b>FECHA:</b>			<b>FECHA:</b>			

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-21

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-004		

### 1. PROPOSITO

Describir el método para investigar y analizar las causas de las no-conformidades con el fin de decidir las acciones que deben tomarse, iniciar e implementar las acciones correctivas como las preventivas, y revisar la efectividad de tales acciones para prevenir la recurrencia de la no conformidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las no-conformidades detectadas en el gremio que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. RESPONSABLE

El Representante de la Presidencia es el responsable de la correcta aplicación y permanente utilización de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

4.1. **No conformidad:** Es una queja del cliente, una queja de un afiliado o de una parte interesada, un servicio no conforme, un hallazgo no conforme de una auditoría, una no conformidad de una auditoría, un incidente y un accidente relacionados con el ambiente, un incidente y un accidente relacionados con la salud y seguridad.

### 5. PROCEDIMIENTO

5.1 **Las no-conformidades tanto reales como potenciales están sujetas a Acciones Correctivas y/o Preventivas.**

5.2 **Acción correctiva y acción preventiva.**

5.2.1 Se debe elaborar un **Reporte de No-Conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)** cada vez que se identifique una no-conformidad. Es responsabilidad de quien identifique la no-conformidad elaborar un **Reporte de No-Conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)**


5.2.2 En el **Reporte de No-Conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)** se debe identificar el tipo de no-conformidad y debe darse una descripción clara y objetiva de los hechos que definen la no-conformidad.

5.2.3 Quien identifique la no-conformidad, junto con su jefe inmediato y/o con el responsable del proceso, deben realizar el análisis de la no-conformidad con el fin de determinar las causas.

5.2.4 El Responsable del Proceso junto con los demás involucrados debe elaborar un **Plan de Acción Correctivo / Preventivo (CRINI-FOR-PRE-013)** y determinar una fecha límite de ejecución.

5.2.5 Al llegar a dicha fecha, el Representante de la Presidencia o un Auditor Interno debe verificar si el plan de acción ha sido eficaz. Si lo ha sido, debe cerrar la no-conformidad y registrar el cierre en el Reporte de No-Conformidad. Si el plan no ha sido eficaz, se debe elaborar un nuevo Reporte de No-Conformidad.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-004		

5.2.6 El estado de las no-conformidades puede ser revisado en cualquier momento por el Presidente o cualquier otro miembro de la Presidencia. Semestralmente, en la revisión presidencial, se debe rendir un informe del estado de los reportes de no-conformidad y de los planes de acción respectivos.

### 5.3 Mejoramiento Continuo.

Para mejorar continuamente su desempeño, la organización utiliza los siguientes medios:

- La política de calidad
- Los objetivos de calidad
- Los resultados de las auditorias
- El análisis de datos recolectados
- Las acciones correctivas y preventivas, y
- Las revisiones por la Presidencia,

Adicionalmente, cualquier colaborador del Colegio puede y debe aportar nuevas ideas que ayuden en el mejoramiento continuo de cualquiera de nuestros procesos. Para ello debe utilizar el formato **Ideas para el Mejoramiento (CRINI-FOR-PRE-011)** para registrar y hacer el seguimiento de cualquier idea que aporte para el mejoramiento. Una vez que las acciones propuestas hayan demostrado la eficacia de la idea, dicha idea se debe incorporar como un estándar dentro del procedimiento al que haga referencia.

## 6. DOCUMENTACIÓN

Reporte de No-Conformidades (CRINI-FOR-PRE-009)


Ideas para el Mejoramiento (CRINI-FOR-PRE-011)

Plan de acción correctivo / preventivo (CRINI-FOR-PRE-013)

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

## ANEXO D-22


## ANEXO D-23

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PLAN DE ACCION CORRECTIVO- PREVENTIVO	Fecha	
	CRINI-FOR-PRE-013		

Tema /Asunto:		Ref:
		Fecha inicio:
		Realizado por:
1.- Personas que participan en la acción y coordinador:	2.- Descripción del problema que se quiere eliminar o evitar:	
3.- Acciones precedentes o primeras acciones adoptadas:		
4.- Causa o causas que generan el problema o que lo pueden generar:		
5.- Soluciones que atacan la causa del problema, posibles acciones:		
6.- Acciones correctivas / preventivas finalmente realizadas, incluyendo fechas:		
7.- Acciones que se efectuarán para verificar la eficacia de las soluciones implantadas, fechas y responsables:		
8.- Resultados obtenidos, conclusión del expediente:		
<b>NO DEBE CONCLUIRSE UNA ACCIÓN HASTA QUE NO SE HAYA VERIFICADO LA EFICACIA DE LAS SOLUCIONES IMPLANTADAS O BIEN SE HAYAN ARGUMENTADO LAS CAUSAS DE SU CIERRE</b>		Firma Responsable de la acción:   Fecha cierre:

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

## ANEXO D-24

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-005		

### 1. PROPOSITO

El establecer los lineamientos para la identificación y control del producto o servicio no conforme para evitar su uso o entrega no intencional.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los servicios no conformes que están bajo el control del Colegio de profesionales.

### 3. RESPONSABLE

El Representante de la presidencia es el responsable de implantar y realizar el seguimiento de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

N/A.

### 5. PROCEDIMIENTO

#### Personal del Colegio de profesionales.

5.4 Detecta el servicio que no cumple con las especificaciones establecidas; esta detección se puede dar en las revisiones efectuadas o por notificación del cliente o usuario.

5.5 Informa al Representante de la Presidencia sobre la existencia del servicio no conforme.

#### Representante de la Presidencia.

5.6 Registra el servicio no conforme, cuando sea aplicable toma las acciones necesarias para la identificación del producto o servicio para evitar su uso o entrega.

5.7 Determina las acciones a tomar, estas acciones podrán ser:

- a) Acciones para eliminar la no conformidad
- b) Liberación por autorización de una autoridad competente o en su caso el cliente
- c) Acciones para impedir su uso original o para el desecho

5.8 Determina las acciones necesarias para corregir el servicio y eliminar la no conformidad.

5.9 Nombra al responsable del proceso para aplicar las acciones dictadas.

#### Responsable del proceso.


5.10 Aplica las acciones tomadas para eliminar la no conformidad del servicio.

5.11 Verifica que el servicio cumpla con los requisitos establecidos para este.

5.12 Informa al Gerente de Área sobre la aplicación de las acciones, los resultados obtenidos y en su caso y la conformidad con los requisitos preliminares, entregando los registros que demuestren dicha conformidad.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

## ANEXO D-25

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y QUEJAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-006		

### 1. PROPOSITO

Definir la metodología para llevar a cabo la medición de la satisfacción del cliente incluyendo las quejas así como su seguimiento y corrección inmediata.

### 2. ALCANCE

El Alcance de este procedimiento cubre a todos los servicios que ofrece el Colegio Regional de Ingenieros Industriales.

### 3. RESPONSABLE

El Coordinador de Servicios al afiliado / Capacitación y el Coordinador de venta de servicios, son los responsables de implantar y realizar el seguimiento de este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

**Cliente.-** El receptor de un servicio suministrado por el colegio.

**Organización.-** Entidad que suministra un producto al cliente

**Dimensiones.-** Se refiere a las categorías de la medición del servicio que se piensa evaluar durante la medición a la satisfacción del cliente.

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1. Medición de la Satisfacción del cliente.

#### Coordinador de Servicios al afiliado.

- 5.1.1. Elabora o actualiza en conjunto con el Coordinador de venta de servicios (forma anual o semestral) la **Encuesta de satisfacción del cliente (CRINI-FOR-PRE-010)** correspondiente para medir el desempeño de la organización a través de la percepción del cliente.

#### Coordinador de Servicios al afiliado y Coordinador de Venta de Servicios.


- 5.1.2. Entregan o envían vía correo electrónico, FAX o de forma personal la encuesta al cliente y/o afiliado preferentemente a través de la secretaria, con una frecuencia semestral.
- 5.1.3. Reciben encuestas y los agrupan para su posterior integración en el consolidado de satisfacción del cliente.

#### Coordinador de Servicios al afiliado.

- 5.1.4. Tabula los resultados e integra la información preferentemente en un presentación de Power Point (aunque puede ser en cualquier otro formato) siguiendo la estructura del concentrado de satisfacción del cliente.

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y QUEJAS	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-006		

5.1.5. Analiza la información obtenida, puede apoyarse aunque no es necesario de algunas técnicas estadísticas para procesar la información y obtiene conclusiones sobre los resultados.

5.1.6. Entrega la información al Representante de la presidencia, y convoca a reunión con el presidente.

### Comité de Calidad

5.1.7. Revisan la información, definen acciones de mejora, responsables y fechas compromiso.

5.1.8. Dan seguimiento a las acciones y resultados en las reuniones del comité de calidad hasta su culminación.

### 5.2. Manejo de quejas.

#### Clientes.

5.2.1. Muestra su inconformidad por algún problema con el servicio ante el personal del Colegio.

#### Coordinador de Servicios al afiliado y Capacitación

5.2.2. Reciben el comunicado del cliente / afiliado y completan el **Registro de reclamos y sugerencias (CRINI-FOR-PRE-008)**.

**Nota:** en caso de que cualquier personal del colegio reciba la queja, entregara la misma al Coordinador de Servicios al Afiliado y Capacitación.

5.2.3. Informa al Representante de la Presidencia, sobre las quejas generadas durante la semana y en el mes así como el avance realizado.

#### Representante de la Presidencia

5.2.4. Integra los reclamos junto con los demás indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.5. Presenta el **Registro de reclamos y sugerencias (CRINI-FOR-PRE-008)**, las acciones generadas durante la semana en la junta del comité de calidad.

## 6. DOCUMENTACIÓN


Encuesta de Satisfacción del cliente (CRINI-FOR-PRE-010).  
Registro de Reclamos y Sugerencias (CRINI-FOR-PRE-008).

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma

## ANEXO D-26

## ANEXO D-27

## ANEXO D-28

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-008		

### 1. PROPÓSITO

Este procedimiento describe la metodología y los criterios para:

- Recoger y tratar la información generada sobre la eficacia de los procesos del sistema de gestión de calidad, definiendo las responsabilidades de cada departamento en la presentación de esta información.
- Mejorar de forma continua mediante la utilización de la Política de Calidad del colegio, los Objetivos de Calidad, el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados, y la revisión periódica del sistema de gestión de calidad del gremio.

### 2. ALCANCE

Todo el Sistema de Gestión de Calidad del gremio.

### 3. RESPONSABILIDADES

#### 3.1. PRESIDENTE

- Aprobar la inclusión o eliminación de indicadores de gestión.
- Establecer y actualizar la Política de Calidad del Colegio de Profesionales.
- Aprobar los Objetivos de Calidad del Colegio de Profesionales.
- Encabezar las reuniones de revisión del Sistema de gestión de calidad.


#### 3.2. REPRESENTANTE DE LA PRESIDENCIA

- Pedir información a los diferentes departamentos y construir los Informes de seguimiento en base a la información recibida.
- Entregar copias de los Informes de seguimiento a los responsables de cada área del colegio.
- Documentar las metas y los indicadores establecidos de cada proceso y coordinar los planes de acción para conseguir cada meta.
- Realizar el seguimiento de las acciones de mejora iniciadas.
- Analizar los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas para presentar este análisis en las reuniones de revisión por la presidencia del sistema de gestión de calidad.

#### 3.3. RESPONSABILIDADES DE ÁREA.

- Proponer metas y determinar acciones para conseguir estas metas.
- Realizar el seguimiento de las acciones iniciadas en su área.
- Preparar las reuniones de revisión del sistema de gestión de calidad y proponer decisiones y acciones.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-008		

### 3.4. TODAS LAS ÀREAS

- Calcular y representar los indicadores de gestión determinados en este procedimiento.
- Proporcionar al Representante de la Presidencia información para construir los Informes de seguimiento.

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1. TRATAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información sobre los resultados y el desarrollo de los procesos del Sistema de gestión de calidad, se encuentra en los diferentes registros generados por el propio sistema de gestión de calidad. La utilidad y la gestión de esta información se definen en los diferentes procedimientos documentados.

El tratamiento y presentación de la información, tiene como finalidad seleccionar la información más relevante sobre los diferentes procesos para tratarla y presentarla conjuntamente en un informe.


El tratamiento y la presentación de la información se lleva a cabo calculando el valor de los indicadores y representando estos indicadores de acuerdo a lo definido en el siguiente apartado de este procedimiento.

### 4.2. INDICADORES

Los indicadores del colegio constituyen un punto de referencia muy importante para evaluar la eficacia del Sistema de gestión de calidad del gremio. La identificación de los indicadores más apropiados ha sido realizada por los principales responsables de cada área del gremio. La presidencia tiene la autoridad de aprobar la inclusión o eliminación de los indicadores. La inclusión o eliminación de un indicador, así como la forma presentación se realiza modificando/ampliando este procedimiento y proporcionando una copia a los responsables de calcular y representar cada indicador.

El plan para calcular y presentar los indicadores que el colegio ha seleccionado es el siguiente:

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-008		

PROCESO	Cod.	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	PRESENTACIÓN
MANTENIMIENTO	IG1	Número de quejas / Mes	Gráfico de barras
COMPRAS	IG2	% de cumplimiento en los tiempos de entrega	Gráfico de barras
RECURSOS HUMANOS	IG3	(Formación académica+ experiencia laboral + Entrenamiento + habilidades).	Gráfico de barras
TESORERÍA	IG4	(Ingresos reales / ingresos planificadas) x 100%	Gráfico de tendencia
AFILIACIÓN	IG5	Nº de nuevas afiliaciones al Mes	Gráfico de Tendencia
USO DE INSTALACIONES	IG6	Nº de visitas de afiliados / Mes	Gráfico de Tendencia
	IG7	Nº de alquileres / Mes.	Gráfico de barras
VENTA DE SERVICIOS	IG8	Nº de cursos de capacitación / mes	Gráfico de barras
	IG9	Nº de asesorías / trimestre	Gráfico de barras
MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	IG10	% de satisfacción al cliente	Gráficos de barras y pastel
	IG11	Número de reclamos / Mes	Gráficos de tendencia

#### 4.2.1. INFORME DE SEGUIMIENTO

- Se construye en base a las gráficas y representaciones de los indicadores (campo "PRESENTACIÓN" de la tabla del apartado anterior), y
- Se realiza a finales de cada mes y en el momento que sea apropiado, por decisión de la Presidencia del gremio.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-008		

El Representante de la Presidencia de la empresa se encarga de solicitar estas gráficas y representaciones para montar el Informe de seguimiento.  
 Todos los coordinadores del colegio, reciben copias controladas de los informes de seguimiento.

Identificación: los informes de seguimiento se identifican mediante un título y una descripción que indica las fechas tomadas como base para el informe. Todas las hojas del informe llevan esta identificación y están numeradas indicando el número de hoja y el total de hojas del informe.

El informe de seguimiento es una herramienta que se utiliza para analizar la evolución de la empresa y tomar decisiones de todo tipo. El informe de seguimiento se distribuye a los asistentes a la Reunión de revisión del Sistema de gestión de calidad antes de que esta se celebre con el fin de que puedan preparar la reunión.

### 4.3. MEJORA CONTINUA

#### 4.3.1. CONCEPTO

La mejora continua del Sistema de gestión de calidad del colegio de profesionales, se articula utilizando diversas herramientas de gestión, enlazadas de forma lógica, que

configuran un ciclo sin fin que permite a la empresa actuar reactiva y proactivamente para mejorar el sistema de gestión de calidad. Estas herramientas son:

**La Política de calidad:** documento donde la presidencia define su intención y orientación deseada para el gremio.

**Los Objetivos de calidad:** metas a conseguir que van en la dirección de la Política de calidad del gremio.

**Planes de Acción:** planes que incluyen acciones para conseguir los Objetivos de calidad.


**Revisión del Sistema de gestión de calidad:** reuniones planificadas donde se analizan los resultados obtenidos y se toman decisiones al más alto nivel como: actualizar la Política de calidad, establecer objetivos de calidad, establecer planes de acciones para conseguir los objetivos, modificar partes del sistema de gestión.

#### 4.3.2. Política, objetivos y acciones

El objetivo de la mejora continua es que la empresa vaya en la dirección marcada por la Política de calidad y que esto se pueda demostrar de forma objetiva (con datos). Para conseguir esto, la empresa establece unos objetivos anuales que van en la dirección de la Política de calidad. Tanto la política como los objetivos son aprobados por la presidencia del gremio.

Los objetivos tienen carácter anual, aunque pueden ser revisados mensualmente en las diferentes reuniones celebradas a lo largo del año. Los objetivos se establecen en el mes

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-008		

de diciembre en la Reunión de revisión del Sistema de gestión de calidad que cierra el año.

Para conseguir los objetivos de calidad, la empresa establece unos planes de acción donde se indica:

- Acciones a realizar.
- Fecha límite para la realización de la acción.
- Responsables de realizar la acción.

Los responsables de realizar las acciones son también responsables de cumplir el objetivo asociado a la acción.

#### 4.3.3. Revisión de Sistema de Gestión de Calidad.

Las reuniones de revisión son planificadas y coordinadas por el Representante de la Presidencia del colegio. La frecuencia de realización es como mínimo semestral.

Los asistentes a las reuniones de revisión son: Presidente, Responsables de cada área del colegio, e invitados especiales de la presidencia.

La preparación de las reuniones de revisión la coordina el Representante de la presidencia informando a los asistentes sobre la fecha y hora de la reunión, con un mes de antelación, recordando qué documentación han de preparar. Además, para que los asistentes tengan elementos de análisis, el Representante de la presidencia les entrega con antelación una copia del último Informe de seguimiento y el programa de la reunión (orden del día).

## 5. DOCUMENTACIÓN y ARCHIVO.

Documento	Tipo de control del documento	Responsable
Informes de seguimiento	Los informes de seguimiento se actualizan y controlan indefinidamente, los archivos papel son responsabilidad de cada miembro que recibe copia.	Representante de la presidencia archiva y conserva los archivos digitales
Documentos de Objetivos	Los documentos de objetivos vigentes se actualizan y controlan digitalmente, los jefes de departamento pueden imprimir copias no controladas de los mismos. Los documentos no vigentes se archivan indefinidamente en formato digital.	Representante de la presidencia.
planes de acciones	Los planes de acciones se archivan y actualizan digitalmente. Cada departamento es responsable de actualizar los planes de acciones donde tengan responsabilidades asignadas. Los planes de acciones no vigentes se archivan indefinidamente en formato digital.	Responsables de áreas y Representante de la presidencia

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---



## ANEXO D-29

### ENTRADAS


1. Programa de revisión (CRINI-FOR-PRE-014).
2. Informe de Auditoria Interna (CRINI-DOC-PRE-004).
3. Reporte de No-Conformidad (CRINI-FOR-PRE-009).
4. Ideas para el Mejoramiento (CRINI-FOR-PRE-011).
5. Reunión de Cierre (CRINI-FOR-PRE-006).
6. Plan de acción correctivo-preventivo (CRINI-FOR-PRE-013).
7. Registro de Asistencia (CRINI-FOR-PRE-007).
8. Minuta de resultados de revisión por la presidencia previas. (CRINI-FOR-PRE-016)
1. Los cambios que podrían afectar al sistema de Gestión de Calidad.
10. Recomendaciones para la mejora.

<b>PROCESO:</b>	Responsabilidad de la Presidencia	<b>CODIGO:</b>	
<b>RESPONSABLE:</b>	Presidente	<b>REVISION:</b>	00 (06-09-01)
<b>OBJETIVO:</b>	El propósito principal de este proceso consiste en que la alta dirección, representada por la presidencia del gremio, debe revisar constantemente y a intervalos planificados el sistema de calidad del colegio de profesionales, para tomar decisiones que mejoren su eficacia.		
METODOS Y CRITERIOS			
DOCUMENTOS		REGISTROS	
1. Procedimiento de revisión por la presidencia. (CRINI-PRO-PRE-007).		1. Programa de revisión (CRINI-FOR-PRE-014). 2. Guía de elementos a integrar en la revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-015). 3. Minuta de resultados de revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-016).	
DESCRIPCION			
El presidente del gremio, al ser la autoridad máxima de la institución, es la responsable de demostrar su liderazgo, a través del mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la organización, para lo cual debe de revisar los resultados de las auditorias internas, las encuestas de satisfacción de los afiliados, el estado de las acciones correctivas / preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la presidencia previas, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.			
RECURSOS			
HUMANOS	MATERIALES	MEDIOS	
1. Presidente 2. Representante de la Presidencia. 3. Responsables de los procesos.	1. Papelería	1. Infraestructura	
ECONÓMICOS	INDICADORES		
1. Presupuesto para la realización de auditorías internas y actividades de mejoramiento			

### SALIDAS

1. Minuta de resultados de revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-016)
2. Guía de elementos a integrar en la revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-015).

## ANEXO D-30

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-007		

### 1. PROPOSITO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las revisiones al sistema de gestión de la calidad del colegio de profesionales, por parte de la Presidencia y asegurar así la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema.

### 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Gestión de la Calidad del colegio de profesionales.

### 3. RESPONSABLE

El Representante de la Presidencia es el responsable de organizar la reunión, y el Presidente es la persona comprometida con las decisiones que se tomen como resultado de esas revisiones.

### 4. DEFINICIONES.

**Presidencia:** Persona que dirige y controla al más alto nivel una organización.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Fuente: ISO 9000.2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

### 5. PROCEDIMIENTO

#### 5.1 Programar reuniones de revisión por la Presidencia, Difundir y Formalizar Programa.

El Representante de la Presidencia planea las reuniones de Revisión por la Presidencia y elabora el **programa de revisión (CRINI-FOR-PRE-014)**, mismo que difunde y formaliza con los coordinadores del gremio, encabezado por la Presidencia.


#### 5.2 Revisar toda la información de entrada durante la reunión de Revisión por la Presidencia.

Los coordinadores del gremio, encabezados por la Presidente, se reúnen conforme el **programa de revisión (CRINI-FOR-PRE-014)** y revisan el manual de calidad, la estructura documental, los resultados o informes de Auditorías, Reclamos y sugerencias de los clientes, los indicadores de calidad y los reportes de satisfacción y retroalimentación del afiliado, los reportes de no conformidades, las acciones de revisiones por la Presidencia anteriores (**Minuta de resultados de revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-016)**), los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad o Servicio.

#### 5.3 Tomar decisiones y documentar los resultados de la Reunión de Revisión por la Presidencia.

El grupo conformado por el Presidente, el Representante de la Presidencia y los coordinadores del gremio toman decisiones basadas en hechos en el proceso de revisión de documentos de entrada a la reunión de revisión por la Presidencia, y documenta los

Revisado por Representante de la Presidencia  Firma	Aprobado por Presidente  Firma
---	--------------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA PRESIDENCIA	Fecha	
	CRINI-PRO-PRE-007		

resultados de la reunión, basándose en la **guía de elementos a integrar en la revisión por la Presidencia (CRINI-FOR-PRE-015)**, incluyendo todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del afiliado y las necesidades de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de infraestructura o cualquier otro aplicable.

#### 5.4 Elaborar y distribuir minuta de revisión por la Presidencia y Planear la ejecución de acciones.

El Representante de la Presidencia elabora y distribuye la **minuta de resultados de la revisión por la Presidencia (CRINI-FOR-PRE-016)** asegurándose que se hayan incluido todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, la mejora de los servicios y las necesidades de asignación de recursos.

#### 5.5 Realizar cambios a la estructura documental y controlar versiones.

Como resultado de la toma de decisiones y la ejecución de acciones producto de la reunión de revisión por la Presidencia, el Representante de la Presidencia coordina, realiza e implanta cambios y ajustes a la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad y controla versiones, esto a través del **procedimiento de control de documentos (CRINI-PRO-PRE-001)**.

#### 5.6 Dar seguimiento a acciones, realizar y evaluar el impacto en operaciones, documentación y el propio Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Presidencia da seguimiento a acciones preventivas y correctivas producto de la revisión por la Presidencia y evalúa el impacto en los procesos de negocio, la estructura documental y el propio sistema de gestión de calidad, lo anterior a través del **procedimiento de acciones correctivas / preventivas (CRINI-PRO-PRE-004)**.

### 6. DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. Programa de revisión (CRINI-FOR-PRE-014).
2. Guía de elementos a integrar en la revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-015)
3. Minuta de resultados de la revisión por la presidencia (CRINI-FOR-PRE-016).
4. Procedimiento de control de documentos (CRINI-PRO-PRE-001).
5. Procedimiento de acciones correctivas / preventivas (CRINI-PRO-PRE-004).


Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

## ANEXO D-31

## ANEXO D-32

## ANEXO D-33

## ANEXO E

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

# MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

## OBJETIVO

El propósito fundamental del Manual de Funciones y Responsabilidades, es servir como instrumento de guía y control al personal integrante del colegio de profesionales, para el mejor cumplimiento de las acciones específicas de las diversas áreas de trabajo y definir las responsabilidades del personal.

El presente manual determina las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia del colegio de profesionales.


El Manual se desarrolla en base al Organigrama del colegio de profesionales para el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008.

*APROBADO POR:*

**PRESIDENTE**

FIRMA: \_\_\_\_\_

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:** **Presidente**

**DEPARTAMENTO:** **Directorio / Asamblea**

**SUPERVISADO POR:** **N / A**

**SUPERVISA A:** **Representante de la Presidencia, Secretaria, Coordinador Financiero, Coordinador Administrativo, Coordinador de Venta de Servicios y Coordinador de Capacitación y Servicios al afiliado.**

**1. Descripción del Cargo:**

El Presidente ostenta la representación oficial del Colegio, en todas sus relaciones con las autoridades, corporaciones, tribunales y particulares.

El ordenamiento de la profesión, la defensa de los intereses profesionales a los colegiados, la formación e impulso de labores técnicas, económicas, científicas, sociales y culturales relacionadas con la especialidad y aquellos otros que le atribuye el ordenamiento jurídico vigente.

**2. Funciones y Responsabilidades:**


- Elaboración del Plan anual de actividades del CRINI.
- Representar legalmente al Colegio, así como ejercer la representación judicial.
- Presidir todas las reuniones departamentales.
- Presidir las reuniones del Directorio.
- Aprobación del personal contratado.
- Presidir las sesiones de las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.
- Suscribir la correspondencia oficial del Colegio.
- Hacer cumplir el art.19 del Reglamento a la Ley del Ejercicio Profesional (Licencia profesional actualizada) del SIDE.
- Coordinar el trabajo con los Gerentes de Operaciones y Financiero, así como también con los Coordinadores de Administración y de Relaciones Públicas.
- Firmar en coordinación con el Gerente de Finanzas, los documentos y obligaciones, tales como pagarés, letras, cheques, etc.
- Coordinar, ejecutar y firmar, la entrada y salida de la correspondencia y documentación del CRINI.
- Presentar los informes de las labores económicas anualmente a la Asamblea General.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008.
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad del CRINI en conjunto con el Representante de la Presidencia y los Gerentes departamentales.

**3. Autoridad**

- Aprobar planes o proyectos presentados por los responsables de los procesos.

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**  
**DEPARTAMENTO:**  
**SUPERVISADO POR:**  
**SUPERVISA A:**

**Representante de la Presidencia**  
**Presidencia**  
**Presidente**  
**N/A**

### 1. Descripción del Cargo:

El Representante de la Presidencia será el responsable por implementar, mantener y dar seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Profesionales para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.


### 2. Funciones y responsabilidades:

- Hacer cumplir las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 establecidas en el colegio de profesionales, en nombre del Presidente del gremio.
- Responsable de revisar periódicamente el manual de calidad y los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y mantenerlos actualizados.
- Informar al Presidente sobre el desempeño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, de acuerdo a lo establecido a la norma ISO 9001:2008.
- Establecer un programa de formación para difundir los aspectos del sistema de calidad en todos los niveles del CRINI.
- Aplicar los controles necesarios para asegurarse que se toman las medidas correctivas y preventivas necesarias.
- Coordinar con la Presidencia del Colegio y con los demás departamentos la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Coordinar y asistir a reuniones con el Presidente del Colegio para revisar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Coordinar la revisión de evidencias de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, quejas de consumidores y clientes y fallas detectadas en los servicios.

### 3. Autoridad

- Convocar a reunión para revisar avances del sistema de gestión de calidad.

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**  
**DEPARTAMENTO:**  
**SUPERVISADO POR:**  
**SUPERVISA A:**

**Secretaria**  
**Recepción**  
**Presidente**  
**N/A**

### 1. Descripción del Cargo:

Se encarga de brindar una buena atención al cliente, de manera eficiente y oportuna, atendiendo con cortesía y amabilidad a las personas que acuden a solicitar servicios al Colegio de Profesionales. Además presta apoyo a la presidencia y a los demás departamentos de la institución en tareas de secretariado.


### 2. Funciones y responsabilidades:

- Ejecutar instrucciones que le sean asignadas por el Presidente o por algún Gerente o Coordinador del Colegio de Profesionales.
- Realizar llamadas telefónicas locales o nacionales de acuerdo al departamento que lo ordene.
- Atender y orientar al público que solicite los servicios del Colegio de Profesionales de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara.
- Emitir correspondencia de acuerdo al departamento que lo ordene, y su remisión inmediata.
- Recibir la correspondencia de proveedores o clientes del Colegio de Profesionales.
- Recibir e informar asuntos que tengan que ver con el departamento correspondiente del Colegio, para que todos estén informados.
- Recibir y efectuar llamadas telefónicas a proveedores o clientes, para tener informado al Presidente, Gerentes y Coordinadores de los compromisos y demás asuntos.
- Recibir y enviar fax.
- Elaborar cartas, oficios y comunicaciones que le sean encomendadas.
- Archivar la correspondencia de la oficina.
- Atención diaria de la agenda de la Presidencia del Colegio.
- Custodiar los elementos que forman parte de su trabajo.
- Llevar la estadística e los socios con determinación de los trabajos sus cargos y domicilios y más detalles que permitan la ubicación de ellos.
- Actualizar y depurar el listado de los socios activos por lo menos una vez al año, en coordinación con el tesorero.
- Elaborar cuadro de necesidades de materiales y equipos de oficina.
- Colaborar en el trabajo con los coordinadores del CRINI.

### 3. Autoridad

- N/A

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**                    **Coordinador Financiero.**  
**DEPARTAMENTO:**                    **Finanzas**  
**SUPERVISADO POR:**                **Presidente,**  
**SUPERVISA A:**                        **Recaudador**

### 1. Descripción del Cargo:

El Gerente Financiero es el responsable de la planificación, organización, dirección y control de los procesos financieros del Colegio de Profesionales; administrando de manera eficiente los recursos económicos / financieros, y entregando ágil y oportunamente la información requerida al Presidente, Directorio y/o Asamblea de la institución.


### 2. Funciones y responsabilidades:

- Elabora el presupuesto anual de capacitación del colegio de profesionales.
- Planear los gastos e inversiones generales del Colegio de Profesionales.
- Revisar y aprobar los Estados Financieros del Colegio.
- Planear y controlar el presupuesto del Gremio.
- Realizar el presupuesto anual del gremio, de acuerdo al Plan anual de actividades presentado por el Presidente.
- Presentar al Directorio el presupuesto anual del Colegio, incluido el gasto para elecciones.
- Presentar a la Asamblea General Ordinaria el informe de las finanzas del CRINI del periodo que culmina.
- Presentar al Directorio y/o a la Asamblea ordinaria, proyectos sobre finanzas para autogestión.
- Realizar y presentar al Presidente, al Directorio y/o a la Asamblea ordinaria, el presupuesto anual del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Profesionales.
- Ejecutar el Plan Financiero anual.
- Controlar el cumplimiento de normas, leyes y resoluciones de organismos de control, externos al gremio.
- Programar y controlar semanalmente el flujo de necesidades de efectivo de la Institución.
- Otras actividades en el ámbito de sus responsabilidades que le sean encomendadas por parte del Presidente del Colegio de Profesionales.
- Cumplir con las disposiciones del sistema de gestión de calidad.
- Coordinar con el Recaudador, el cobro a los afiliados.
- Controlar el fondo fijo (Caja chica), de acuerdo a las normas establecidas para tal función.
- Elaborar comprobantes de egresos e ingresos de pagos.
- Pagar las deudas del Colegio de Profesionales con la autorización del Gerente Financiero.
- Efectuar los pagos de conformidad con las respectivas partidas presupuestarias.
- Ser el responsables directo de los fondos económicos del CRINI.
- Ejecutar en conjunto con el Coordinador de Servicios al Afiliado y Capacitación y con el Servicio de Rentas Internas SRI programas de capacitación y actualización de conocimientos interno; y para sus afiliados.
- Cobrar multas por no haber sufragado, igual a lo que cobra el Consejo Nacional del Ecuador.
- Realizar pagos a proveedores en coordinación con el Gerente Financiero y del presidente.
- Facturar las ventas de servicios que efectúe el Colegio de Profesionales, por intermedio del Coordinador de Venta de Servicios.
- Otras actividades en el ámbito de sus responsabilidades que le sean encomendadas por parte del Gerente Financiero del Colegio de Profesionales.

### 3. Autoridad

- Decidir sobre la utilización del fondo de caja chica.
- Aprobar el presupuesto de las distintas áreas.
- Hacer cumplir la ley de ejercicio profesional (capítulo VII de las infracciones y sanciones artículo 64,65).

Revisado por Representante de la Presidencia  _____	Aprobado por Presidente  _____
Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**            **Recaudador**  
**DEPARTAMENTO:**            **Finanzas**  
**SUPERVISADO POR:**       **Coordinador Financiero**  
**SUPERVISA A:**                **N/A**

### 1. Descripción del Cargo:

Responsable de realizar todas las gestiones necesarias para cobrar mensualmente a los afiliados, y recuperar la cartera vencida del Colegio de Profesionales, de acuerdo a objetivos periódicos establecidos por la institución, ayudando de esa manera a incrementar y mejorar el nivel de ingresos del CRINI.


### 2. Funciones y responsabilidades:

- Recaudar los valores que constituyen fondo económico para el colegio.
- Asistir o colaborar en eventos sociales.
- Cumplir programación de recorridos.
- Realizar cobranzas a los socios del CRINI.
- Ejecutar trámites y mensajería.
- Reportar al tesorero los cobros realizados.
- Cumplir con las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad del Gremio.
- Actualizar y ejecutar mecanismos de cobros para que los socios se mantengan al día en sus obligaciones o cuotas económicas ordinarias y extraordinarias.
- Visitar a los afiliados junto con el tesorero y darle a conocer de las disposiciones y sanciones que serán sometidas si no cumplen con las obligaciones.
- Otras actividades en el ámbito de sus responsabilidades que le sean encomendadas por parte del Tesorero del Colegio de Profesionales.

### 3. Autoridad

- N/A.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**      **Coordinador Administrativo**  
**DEPARTAMENTO:**        **Administración**  
**SUPERVISADO POR:**    **Presidente**  
**SUPERVISA A:**            **Auxiliar de Servicios**

### 1. Descripción del Cargo:

Responsable de la administración general de la organización (Mantenimiento, Compras y Recursos Humanos) y asegurarse que se establecen e implantan las actividades de selección, contratación, capacitación y evaluación del personal.


### 2. Funciones y responsabilidades:

- Asegurar que todo personal recién contratado reciba la inducción de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo y del sistema de gestión de calidad.
- Establecer y actualizar el sistema de capacitación y seleccionar en función al perfil o requisitos del cargo establecidos por el Colegio de Ingenieros.
- Informar al responsable del área interesada sobre el personal a ingresar.
- Llevar a cabo entrevistas de selección con los candidatos.
- Coordinar el proceso de capacitación del personal.
- Elabora anualmente el plan de capacitación para el personal que conforma el colegio de profesionales.
- Evalúa el perfil de los candidatos.
- Definir el número de horas capacitación para el personal del Colegio de Ingenieros.
- Coordinar el control de calidad de proveedores de insumos, mantenimientos y equipos.
- Responsable de la optimización de los recursos humanos, materiales, y técnicos del Colegio de Ingenieros.
- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de las oficinas, instalaciones y equipos del Colegio de Ingenieros para que estas se encuentren operativas y con buena presentación.
- Responsable del uso de las instalaciones del Gremio.
- Presenta las cotizaciones para compras al coordinador Financiero, para su aprobación.
- Responsable y custodio de los equipos de comunicación y oficinas.
- Realizar y ejecutar, la adquisición de equipos y sistemas de informáticas.
- Evaluar a proveedores.

### 3. Autoridad

- Decidir sobre la contratación de proveedores
- Selección de personal.

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:** Coordinador de Servicios al Afiliado y Capacitación.  
**DEPARTAMENTO:** Operaciones  
**SUPERVISADO POR:** Presidente  
**SUPERVISA A:** N/A.

**1. Descripción del Cargo:**

Responsable de coordinar todas las actividades necesarias para brindar servicios al afiliado y capacitación según las necesidades actuales de los clientes o la sociedad en general.


**2. Funciones y responsabilidades:**

- Gestionar la elaboración y actualización de carnets de los afiliados
- Ejecutar campañas mensuales para la afiliación de nuevos socios.
- Proporcionar el servicio de elaboración de carnets a los nuevos afiliados.
- Proveer conocimientos acerca de la filosofía y sistema de calidad del Colegio de Ingenieros.
- Seguimiento de las actividades relacionadas con el servicio de atención al cliente en el Colegio y de asegurar que se mantengan los registros apropiados para documentar el desempeño de las actividades.
- Supervisar, gestionar y programar Capacitación de cursos.
- Realizar visitas periódicas a los afiliados para presentarles los beneficios que proporciona el Colegio.
- Gestionar la logística necesaria para la realización de cursos y seminarios en coordinación con el Coordinador Administrativo y Gerente de Finanzas.
- Coordinar con los Gerentes de área y con el Representante de la Presidencia, los cursos de capacitación necesarios para el personal del CRINI y de los afiliados.
- Realizar estudios de mercado, para detectar las necesidades de capacitación de los afiliados.
- Mantener actualizada la plantilla de personal profesional para impartir los cursos (instructores, maestros, conferencistas, entre otros) que se requieran para la capacitación de los afiliados.
- Coordinar la revisión de las encuestas realizadas a clientes externos e internos.
- Promover oportuna y adecuadamente los cursos, talleres, conferencias o seminarios, con el fin de obtener una mayor participación de los afiliados.
- Brindar los apoyos técnicos y didácticos a los instructores, para impartir los cursos de capacitación.
- Supervisar que los cursos de capacitación y desarrollo de personal se lleven a cabo conforme al programa anual autorizado.
- Evaluar y calificar a los capacitadores.
- Elaborar, expedir y otorgar los reconocimientos a que se hagan acreedores los participantes de los cursos de capacitación.
- Realizar las evaluaciones correspondientes a los participantes en apego a los planes, programas y desarrollo del curso.
- Impulsar las actividades de recreación e integración a los ámbitos laboral y familiar para los afiliados.
- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
- Presentar y ejecutar proyectos en la actualización de conocimientos técnicos de la Ingeniería Industrial.
- Verificar en conjunto con los Coordinadores Administrativo, de Servicios al Afiliado y Capacitación y de Venta de Servicios, la disponibilidad de las instalaciones del Colegio de Ingenieros.
- Aprueba la participación de instructores y consultores para los programas de capacitación y asesoría respectivamente.
- Presenta al Presidente, Directorio y/o Asamblea ordinaria los planes anuales de Capacitación y de Venta de servicios.
- Definir en coordinación con el Gerente Financiero el presupuesto anual asignado para cursos de capacitación de afiliados y para la venta de servicios.

**3. Autoridad**

- N/A

Revisado por Representante de la Presidencia  _____ Firma	Aprobado por Presidente  _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**            **Coordinador de Venta de Servicios**  
**DEPARTAMENTO:**            **Operaciones**  
**SUPERVISADO POR:**        **Presidente**  
**SUPERVISA A:**                **N/A.**

### 1. Descripción del Cargo:

Responsable de vender o comercializar los diferentes servicios profesionales que proporciona el Colegio de Ingenieros Industriales a grandes, medianas y pequeñas empresas del Guayas, en temas relacionados al campo de acción del Ingeniero Industrial.


### 2. Funciones y responsabilidades:

- Cumplir con las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Programar y autorizar el alquiler de las instalaciones del Colegio de Ingenieros.
- Establecer los criterios necesarios, de acuerdo a la normatividad vigente, para la elaboración de los convenios y contratos de prestadores de servicios profesionales.
- Realizar visitas de presentación de servicios a empresas de bienes y servicios públicas o privadas con las cuales el Colegio mantenga convenio.
- Coordinar con el Presidente del Gremio para la firma de convenios para prestación de servicios profesionales con empresas de bienes y servicios públicos o privadas.
- Presentar y ejecutar proyectos (previa a probación del directorio), de interés general del campo de acción del Ingeniero Industrial.
- Ejecutar proyectos que sirvan de interrelación e intercambio de conocimientos entre el colegio y las industrias del país, el cual deberá coordinarlo con la comisión académica.
- Planifica en conjunto con el Presidente y el Coordinador de Venta de Servicios del Gremio, los diferentes tipos de servicios que va a ofrecer el Colegio de Ingenieros.
- Planifica con los Coordinadores de Venta de Servicios y Administrativo, la logística necesaria para alquilar las instalaciones y brindar servicios de capacitación y asesoría a los afiliados o particulares.

### 3. Autoridad

- N/A

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisión	00
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COLEGIO DE PROFESIONALES	Fecha	
	CRINI-DOC-ADM-002		

**NOMBRE DEL CARGO:**            **Auxiliar de Servicios**  
**DEPARTAMENTO:**            **Administración**  
**SUPERVISADO POR:**        **Coordinador Administrativo**  
**SUPERVISA A:**                **N/A.**

### 1. Descripción del Cargo:

El Auxiliar de Servicios es el responsable de dar soporte al Coordinador Administrativo, con respecto a la ejecución de tareas relacionadas al mantenimiento, cuidado y limpieza de las instalaciones del Colegio de Ingenieros.

### 2. Funciones y responsabilidades:

- Cumplir con las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio de Ingenieros.
- Velar y custodiar los equipos, muebles y dependencias del Gremio.
- Realizar inspecciones en forma permanente las dependencias e instalaciones del Colegio.
- Informar al Coordinador Administrativo sobre cualquier hecho que afecte la seguridad de las instalaciones del Colegio.
- Comunicar a los organismos de seguridad en casos de emergencia.
- Colaborar en el control del Colegio de Ingenieros en casos de seminarios, exposiciones, etc.
- Realizar la limpieza y aseo de las oficinas y ambientes de la institución.
- Abrir y cerrar las dependencias e instalaciones del Colegio.
- Cuidar y custodiar el mobiliario y equipos que corresponden al Colegio.
- Realizar el recojo de los materiales, suministros y otras solicitudes por la institución.

### 3. Autoridad

- N/A

Revisado por Representante de la Presidencia _____ Firma	Aprobado por Presidente _____ Firma
--	---