Asunción, 09 de Marzo de 2020

GERENCIA 12:08
11 MAR 2020
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Señor
**Lic. José Bogado,** Coordinador de Calidad
Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S. A.
Presente

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de presentarle el informe final correspondiente al proyecto de "ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN PARA EL DISEÑO Y LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001 – EN SU VERSIÓN DEL AÑO 2015 (ISO 9001:2015)." según lo establecido en el contrato número 48/2019 Se acompaña el **Informe Final - 2020**.
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarle muy atentamente.

**Ing. Roberto Álvarez**
Consultor Director
EXEC Consultores

essap sa
UNIDAD OPERATIVA DE CONTRATACIONES
Unidad Contratos, Garantías y Ad
Unidad Evaluación
Planificación y Programación
Gerencia
Observ P/Calidad

Abg. Rossana Estigarribia López
Gerente de la Unidad Operativa de Contrataciones
essap sa

EXEC CONSULTORES

# INFORME FINAL DE CONSULTORIA

**EMPRESA:** ESSAP

**PROYECTO:** Asistencia Técnica y Capacitación para el Diseño y la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

**NUMERO DE OFERTA:** I.D. N° 356.184

**NORMA DE REFERENCIA:** ISO 9001:2015

**ALCANCE DEL PROYECTO:** Procesos de adquisición en sus distintas modalidades.

**ALCANCE:** Oficina – José Berges c/ San José.

**FECHA DE INICIO DEL PROYECTO:** Junio-2019

**DURACIÓN ESTIMADA DEL PROYECTO:** 12 meses

**REPRESENTANTES POR EXEC CONSULTORES:**

Ing. Roberto Alvarez, **Director.** Tel. 595-981-212146
Ing. Ma. Graciela Gutiérrez, **Consultor Adjunto.** Tel. 595-981-564850
Ing. Lizza Cabral, **Consultor Residente.** Tel. 595-981-102066
Ing. Natalia Alvarez, **Consultor Residente.** Tel. 595-983-443354

**REPRESENTANTES POR LA EMPRESA:**

Abg. Rossana Estigarribia López, **Gerente UOC**
Lic. José Bogado, **Coordinador de Calidad**

## 1. OBJETIVO DEL INFORME

El presente informe se realiza con el objetivo de presentar las actividades ejecutadas, relacionadas con el proyecto de "Asistencia Técnica y Capacitación para el Diseño y la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad", en la Unidad Operativa de Contrataciones de la ESSAP.

## 2. ALCANCE

Las actividades definidas en el presente Informe, son desarrolladas en el plazo contractual contemplado.

## 3. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Las actividades informadas se desarrollaron a través de:

- Trabajo de Gabinete
- Entrevistas – Reuniones
- Evaluación de documentos y registros de la UOC de la ESSAP.
- Presentaciones

## 4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Relevamiento de los principales procedimientos relacionados a los procesos mencionados en la descripción del proyecto. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. | Exec Consultores | jun-19 | **Realizado.** Fueron documentados los procedimientos relacionados al alcance del SGC |
| 2. | Presentación del proyecto y sensibilización a todos los funcionarios involucrados. | Exec Consultores | jun-19 | **Realizado.** Se realizó la presentación del proyecto a todos los funcionarios de la UOC |
| 3. | Asesoramiento para la Designación de los Responsables por la Coordinación del Proyecto, incluyendo Nombramiento de Coordinador de Calidad, Representante de la Dirección y Comité de Calidad, efectuando las actividades de asesoramiento e información que la misma requiera. | Exec Consultores | jun-19 | **Realizado.** Se designó como Coordinador de Calidad de la UOC al Lic. José Bogado y como representante de la Dirección a la Abg. Rossana Estigarribia. Los Coordinadores de área forman parte del Comité de Calidad. |
| 4. | Asesoramiento para el Análisis de la Estrategia Organizacional relativa a la Calidad. Determinación de la Visión, Misión, Política de la Calidad, los Objetivos y Planes de Trabajo para su Logro, a partir de los datos relevados. Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo Planes de Acción para Objetivos de Calidad. | Exec Consultores | jun-19 | **Realizado.** Fueron determinados los documentos y se realizó la socialización de los mismos. |
| 5. | Asesoramiento para la Presentación y Difusión de la Política de Calidad. | Exec Consultores | jun-19 | **Realizado.** La Política fue difundida a todos los colaboradores de la UOC. Los registros se encuentran resguardados en la |

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Coordinación de Calidad. |
| 6. | Desarrollo de un Taller de Análisis de Contexto. | Exec Consultores / ESSAP | jun-19 | **Realizado.** Fue determinado el contexto de la organización, y las partes interesadas pertinentes, así como sus requisitos pertinentes al SGC. |
| 7. | Desarrollo de un Taller para Determinación de Necesidades y Requisitos de Partes Interesadas. | Exec Consultores / ESSAP | jun-19 | |
| 8. | Relevamiento de los Procesos de LA CONVOCANTE y su Análisis contra los Requisitos de la Norma de Referencia, y contra las Mejores Prácticas Empresariales (Base de Datos del Consultor). Propuesta de Procesos Revisados para Cumplir con los Requisitos de la Norma de Referencia y las Mejores Prácticas Empresariales. Acuerdo con Representantes de LA CONVOCANTE. Diseño de Procesos Nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para Alcanzar la Conformidad con la Norma de Referencia. | Exec Consultores | jun-19 | **Realizado.** Fueron documentados todos los procesos de la organización, y plasmados en procedimientos e instructivos, que fueron aprobados y difundidos a todos los colaboradores. |
| 9. | Desarrollo de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, con los Datos Proporcionados por LA CONVOCANTE, incluyendo (listado enunciativo, no limitativo): • Manual de Calidad | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | **Realizado.** Se elaboraron todos los documentos inherentes al SGC, en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015. Los mismos se encuentran aprobados y difundidos a todos los colaboradores de la UOC. |
| 10. | • Indicadores de Procesos | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 11. | • Revisión y Validación de Organigrama. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 12. | • Elaboración y revisión de las descripciones de Cargos y Perfil de Cargos para los funcionarios involucrados en el proceso. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 13. | • Conocimiento de la Organización. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| 14. | • Procedimiento de Capacitación. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 15. | • Comunicación Interna y Externa. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 16. | • Procedimiento de Análisis de Riesgos. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 17. | • Gestión de Cambios. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 18. | • Procedimiento de Control de Documentos y Registros (información documentada). | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 19. | • Fichas de Procesos. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 20. | • Procedimiento de Acciones Correctivas. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 21. | • Procedimiento de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 22. | • Procedimiento de Revisión por la Dirección. | Exec Consultores / ESSAP | jul-19 | |
| 23. | Formación de Facilitadores / Auditores de Calidad a través del Desarrollo de Cursos de Capacitación, incluyendo conceptos de la Norma ISO 9001:2015 y Auditoría Interna del Sistema de Gestión. | Exec Consultores | jul-19 | **Realizado.** Se realizaron los cursos de formación en la Norma ISO 9001:2015 y Auditoria Interna del SGC. Los certificados de dichos cursos fueron entregados a cada participante. |
| 24. | Asesoramiento para el Análisis de Riesgos basados en la Estrategia Organizacional y en los procesos. Determinación de los Riesgos y oportunidades. Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo Planilla de | Exec Consultores / ESSAP | ago-19 | **Realizado.** Fue determinada la Matriz de Riesgos y Oportunidades de todos los procesos dentro del Alcance del SGC. |

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| | Detección y Evaluación de Riesgos y Oportunidades. | | | |
| 25. | Asesoramiento para la transferencia (capacitación) e implementación de toda la documentación desarrollada en el marco del sistema de calidad. Desarrollo de talleres de capacitación de la Norma ISO 9001:2015 y sus componentes, con énfasis en la Gestión por Procesos y Gestión de Riesgos. | Exec Consultores / ESSAP | ago-19 | **Realizado.** Todos los documentos del SGC fueron transferidos a los colaboradores de la UOC de la ESSAP. |
| 26. | Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo (listado enunciativo, no limitativo):<br>• Listas Maestras de Documentos.<br>• Planilla de Requisitos Legales y Reglamentarios.<br>• Registros de Comunicación Interna y Externa.<br>• Habilitación y Evaluación de Proveedores Críticos.<br>• Planillas de Calibración y Verificación de Instrumentos y Equipos. | Exec Consultores / ESSAP | ago-19 | **Realizado.** Se generaron todos los registros necesarios para la correcta implementación del SGC. |
| 27. | Asesoramiento y Coordinación de las Actividades de Detección y Necesidades de Capacitación relacionadas al SGC. Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo el registro de Detección de Necesidades de Capacitación. | Exec Consultores / ESSAP | ago-19 | **Realizado.** Se realizaron las detecciones de necesidades de capacitación, teniendo en cuenta los legajos de los colaboradores y los requisitos definidos en las descripciones de cargo. |
| 28. | Diseño, Elaboración y Seguimiento del Plan de Capacitación del SGC. Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA | Exec Consultores / ESSAP | ago-19 | Las capacitaciones derivadas de las detecciones, fueron documentadas en el |

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| | CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo (listado enunciativo, no limitativo):<br>• Planes de Capacitación.<br>• Registros de Evaluación de Eficacia de Capacitaciones. | | | Plan de Capacitación Anual para la UOC de la ESSAP. |
| 29. | Asesoramiento para diseño, realización y evaluación de Encuestas. Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo (listado enunciativo, no limitativo):<br>• Registros de Reclamos de Clientes.<br>• Resumen de Encuestas de Satisfacción. | Exec Consultores / ESSAP | ago-19 | **Realizado.**<br>Se realizaron las encuestas de satisfacción de clientes internos y externos, los resultados fueron analizados en la reunión de Revisión por la Dirección. |
| 30. | Coordinación de la Auditoría Interna, a ser ejecutada por Auditores Internos de LA CONVOCANTE o a cargo de Auditores de EL CONSULTOR:<br>• Selección de Auditores.<br>• Implementación del procedimiento de Auditorías, incluyendo elaboración de lista de Verificación, Plan de Auditorías,.<br>• Elaboración y seguimiento del plan anual de auditorías de calidad.<br>• Coordinación de la ejecución de auditorías internas. | Exec Consultores / ESSAP | set-19 | **Realizado.**<br>La Auditoria Interna fue realizada por auditores internos de la consultora. |
| 31. | Asesoramiento para la determinación e implementación de acciones correctivas derivadas de la Auditoría Interna, incluyendo la revisión de documentos (si fuera necesario). Asesoramiento para la generación de los registros nuevos que LA CONVOCANTE no tenga y que sean necesarios para alcanzar la conformidad con la norma de referencia, incluyendo Solicitudes de Acciones Correctivas y de Mejora. | Exec Consultores / ESSAP | set-19 | **Realizado.**<br>Se realizó el tratamiento a todos los hallazgos derivados de las auditorias internas. |

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| 32. | Asesoramiento para la Preparación de un Informe de Revisión por la Dirección. Acompañamiento de la Revisión por la Dirección. | Exec Consultores / ESSAP | set-19 | **Realizado.** Se realizó la reunión de Revisión por la Dirección, contemplando todo el desempeño del SGC. |
| 33. | Asesoramiento durante la Auditoría de Certificación ISO 9001:2015. | Exec Consultores | oct-19 | **Realizado.** Se realizó el acompañamiento durante la Auditoria Externa de Certificación. |
| 34. | Asesoramiento para la Solución de no conformidades detectadas en Auditoría de Certificación ISO 9001:2015 (si hubiera). | Exec Consultores | oct-19 | **Realizado.** Se realizó el tratamiento y el asesoramiento para la solución de las observaciones de la Auditoria Externa de Certificación. No fueron detectadas no conformidades en la Auditoria de Certificación. |
| 35. | Asesoramiento para la actualización de la intranet. | Exec Consultores | nov-19 | **Realizado.** Todos los documentos aprobados del SGC se encuentran actualizado en el OPENKM (intranet) |
| 36. | Seguimiento al registro y tratamiento de los reclamos | Exec Consultores | dic-19 | **Realizado.** Se realizó el seguimiento a los reclamos recibidos. A la fecha todos los reclamos se encuentran tratados. |
| 37. | Asesoramiento para la revisión de los requisitos legales y reglamentarios | Exec Consultores | ene-20 | **Realizado.** Se realizó la actualización de los requisitos legales y reglamentarios de acuerdo a la normativa vigente. |

| N° | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | RESPONSABLE | FECHA PREVISTA | ESTADO |
|---|---|---|---|---|
| 38. | Asesoramiento para el seguimiento al tratamiento de las acciones correctivas y de mejor | Exec Consultores | ene-20 | **Realizado.** Se realizó el seguimiento a los planes de acciones definidos para las acciones correctivas y de mejora. |
| 39. | Actualización de documentos | Exec Consultores | feb-20 | **Realizado.** Fueron actualizados (revisados) los procedimientos que requerían cambios, de acuerdo a la normativa legal vigente. Se generaron otros procedimientos nuevos solicitados por la UOC de la ESSAP. |
| 40. | Revisión general del Sistema de Gestión de Calidad, de manera a garantizar el mantenimiento del mismo | Exec Consultores | feb-20 | **Realizado.** El SGC de la UOC de la ESSAP se encuentra actualizado y en correcto cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. |