

REPORTE

Emitted por:	Gerente General	Cod. Ref:	REP - 1703 15	
Fecha:	2017 / 05 / 15	TIPO:	Calidad	
Dirigido a / cargo:	Alta Dirección		Técnico	
CC:			Administrativo	X
Asunto:	Informe para Revisión por la Dirección		Otro	GG

DESARROLLO

El presente reporte cubre las actividades del año 2016.

Temas a desarrollar:

- Informes de Situación de la Empresa en General.
- Diagnóstico de la situación
- Declaración de los objetivos.
- Estrategias Corporativas
- Planes de Acción
- Seguimiento
- Quejas.
- Retribsimentación de clientes.
- Evaluación

1.- Situación General de la Empresa:

La Compañía Uniwelt Cia. Ltda., durante el ejercicio económico del 2016, a pesar de la crisis a nivel nacional, se llegó hasta el fin de año, manteniendo el proceso de austeridad total. Se cumplió con toda la requerido con el SAE. En la parte de documentación con el SRI también se cumplió, manteniéndose la deuda de pagos de impuestos. Con el IESS de igual forma se cumplió con toda la documentación, manteniendo una deuda hasta el fin de año. Respecto al personal técnico hubo cambios, sin desestabilizar la operación.

La compañía está operando con personal técnico necesario y con pocos recursos financieros que se generan en la gestión diaria y mensual. Las ventas y ganancias generadas permiten operar al mínimo, no hay remanente para repartir ganancias a empleados ni a los socios. Se trató de cumplir con las obligaciones y requisitos de ley, hasta donde se pudo. Esto inconveniente no permite planificar inversiones a futuro y de largo plazo.

Se hizo ventas en el 2016 por 54122.20 USD siendo en el 2015 de 75324.30 USD
 El total de egresos 32887.22 USD siendo en el 2015 de 70464.00 USD

Claramente se ve que la situación por la que atraviesa el país afectó duramente ya que las ventas disminuyeron 28,14%, esto es por el orden de 21202,1 USD, menos en comparación con el año anterior.

El bajo ingreso o ganancias netas bajas, implica en los salarios bajos lo que no motiva y genera



movilidad laboral. Para todas las posiciones se considera salario bajo. Para igualmente con la colaboración de todos salimos adelante.

Como vinculación y apoyo a la comunidad, en este caso con la Instituciones de Educación Superior, hemos dado la oportunidad a dos estudiantes, para que hagan prácticas.

Respecto al cuidado al Ambiente, de acuerdo a nuestro manual de seguridad, tenemos programa de manejo de residuos y principalmente los residuos de los muestras de productos químicos de nuestros clientes, se los devolvemos, lo que nos ayuda a no tener pasivos ambientales.

2.- Diagnóstico de la situación

Durante el año 2016, la situación estuvo complicada debido a los efectos de la problemática económica del gobierno nacional, lo que se anticipa que el 2017 continuara en el mismo sentido.

Continuando con trabajos subcontratados, no se logra una ganancia representativa que permita crecer en el corto plazo. Por otro lado la competencia de laboratorios acreditados crece lo que hace el mercado más competitivo.

En 2016, el SAE dentro, los resultados de las auditorías y la calificación de muestras no conformidades, lo cual retraso mucho tener los parámetros acreditados como lo habíamos programado. De todas formas y después de tanta insistencia en Noviembre del 2016, nos dieron la aprobación de acreditación de los parámetros que presentamos en el 2015.

Respecto al manejo interno, y de acuerdo a cada reporte de los responsables de las áreas de Umwelt, se está controlando de la mejor forma los procesos internos del SCC.

3.- Declaración de los objetivos específicos y estratégicos

Para el año 2016, igualmente se analizan los objetivos planteados.

- Mantener la acreditación del SAE durante el 2016.
- Mantener la satisfacción de los clientes mínimo en 80 %.
- Programar la validación de 1 parámetro cada dos meses. Podríamos empezar con el siguiente orden, Detergentes, Aceites y Grasas, Color, Sólidos Sedimentables, HAPs.
- Organizar para que los primeros días de Marzo del 2017 en la auditoría de cumplimiento, presentar al menos 5 parámetros nuevos de acreditación.
- Continuar con ventas esporádicas de productos químicos, equipos, reactivos y materiales.
- Realizar al menos una capacitación externa anual para el personal.
- Mantener los clientes actuales durante el 2016.
- Mantener nuestros índices de 0 (cero) accidentes y 0 (cero) incidentes.
- Para próximas evaluaciones externas e internas, disminuir en al menos 20% el número de desviaciones o no conformidades.
- Buscar en el primer trimestre al menos 1 cliente para obtener el parámetro de Partículas Sedimentables, que es acreditado.

Si los objetivos no son cumplidos, los responsables analizarán los motivos, y se implementarán las acciones apropiadas para la mejora.

4.- Estrategias corporativas

En enero del 2016 se inició conversaciones con un Laboratorio de Canadá para ofrecer servicios.

en Alianzas Estratégicas y poder servir a las empresas ecuatorianas, este laboratorio Canadiense. Por la situación económica mundial este laboratorio, quiere expandir servicios a Latinoamérica y podremos a provechar esta coyuntura, para crecer en algo. Nuevamente por la situación del 2016, se detuvieron estos avances.

Igualmente cosa sucedió con un Laboratorio de Colombia para trabajar en conjunto.

3.- Planes de acción:

Trabajar sobre los objetivos propuestos para el 2017 y adecuar los planes de acción para conseguirlos e ir midiendo los avances e indicadores.

Gestionar para incrementar las ventas. Ya con mas parametros acreditados se puede hacer mejor gestión, tanto para aguas como para atm.

Colaborar con la comunidad, especialmente con los Institutos de Educación Superior, ya que siempre estamos dando oportunidad para que practiquen estudiantes de las carreras de Ingeniería Biotecnología, Ingeniería Ambiental e Ingeniería Química. En este aspecto fuimos muy cautos, debido a la nueva ley que cubre estos casos.

4.- Seguimiento:

Calidad - Acreditaciones

- ☐ Mantener actualizado el Sistema de Gestión de Calidad.
- ☐ Trabajar en las nuevas acreditaciones propuestas.
- ☐ Escalar y definir los respectivos MNL, MOCE, PRL, para los nuevos parametros, etc.
- ☐ Participar en los Interlaboratorios.
- ☐ Continuar con las capacitaciones e inducciones internas.
- ☐ Reforzar el trabajo mediante el manual de seguridad y el estado del ambiente.
- ☐ Cumplir con los requisitos de los clientes y de la normativa.

Ventas:

- ☐ Las ventas del 2016 fueron 28,14% menos que el 2015.
- ☐ Algunos clientes se han mantenido con nosotros y otros no han hecho monitoreos, lo que se notó en el incumplimiento en los pagos.

5.- Quejas:

En la auditoría interna del 2016, se dio tratamiento a una queja, se aplicó la mejora continua, se cerraron estas desviaciones y los clientes quedaron completamente satisfechos con la actitud de Amwelt. También solucionamos una No Conformidad, que se relaciona, en no haber acertado en el resultado en un interlaboratorio en un parametro.

6.- Retroalimentación de Clientes

En este año gracias al Responsable de calidad se utilizó herramientas tecnológicas que ofrece Google Docs, para hacer y lanzar la encuesta, a nuestros clientes. El puntaje promedio de satisfacción fue superior al 90%.

La calificación promedio global, que nos dieron nuestros los clientes es satisfactoria, esto indica que los clientes están satisfechos a los servicios que brindamos. Mantenemos nivel alto de calificación por parte de nuestros clientes.

Todas las preguntas de la encuesta fueron respondidas, no se presentaron anomalías.

Alfaro

9.- Evaluación Final

En el 2016 tanto los objetivos y el presupuesto se han venido cumpliendo. Tenemos el compromiso de seguir mejorando con las capacitaciones internas del personal. Todo nuestro trabajo lo realizamos cumpliendo lo que dice nuestro Sistema General de Calidad, especialmente porque la alta dirección como el personal está comprometida.

Como resultado de las auditorías externas e internas, las oportunidades de mejora se han aprovechado, para mejorar día a día y evitar pérdidas de clientes.

Como resultado de la retroalimentación vamos en buen camino, pero no es suficiente.

El año 2016, fuercemente se desarrolló de la mejor forma, fuistramos queridos que el mesero sea igual al 2015, pero no fue posible. Los socios de la compañía entendieron la situación y prometen apoyar para los próximos años ya que confían en que la situación mejore.

Los objetivos propuestos para el 2017 se harán conocer a todos los miembros de Uswelt Cia. Ltda.



FIRMA

Roberto Collares

13 Mayo del 2017

FICHA