

**INFORME DE GERENCIA**  
**INFORME DE GERENCIA Y REVISIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONSERVACIÓN**  
**Y DESARROLLO CERTIFRED SOBRE EL PROGRAMA DE AGRICULTURA SOSTENIBLE EN BASE A**  
**LOS PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS DE LA ISO 17065.**

**Misión**

Promover el desarrollo sostenible en América Latina, otorgando la certificación a productos y servicios que cumplan normas ambientales, sociales, de seguridad, calidad e higiene.

**Visión**

Ser una agencia líder en el mercado de certificaciones, garantizando la sostenibilidad de nuestros clientes.

**Valores:**

Nuestros valores son: Transparencia, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Profesionalismo Logro de objetivos.

**Resumen:**

La Gerencia General de CYD con la finalidad de conocer la eficacia del sistema de gestión ha realizado una revisión de los resultados financieros del ejercicio 2019, de las auditorías internas y externas, los resultados de las encuestas de calidad en el servicio del año 2019, la aplicación de los mecanismos para salvaguardar la imparcialidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento derivadas de las revisiones previas por parte de la dirección, el cumplimiento de objetivos, las quejas y apelaciones y los cambios que podrían afectar el sistema de gestión, concluyendo que las observaciones detectadas en las auditorías internas y externas han sido cerradas a la fecha, del mismo modo se han establecido acciones preventivas, realizando una revisión de la base de datos, incluyendo para todos los procesos el nombre del auditor líder, auditor de apoyo, revisor y certificador.

Del mismo modo se realizó la incorporación de mayor detalle en el formulario Plan de auditoría, para una mejor organización del tiempo. Se socializó y se incorporó el proceso de auditoría el nuevo formulario. Se estableció un listado de documentos clave que se solicita a los clientes previos a la auditoría para agilizar el proceso de auditoría in situ. Una acción importante derivada de las auditorías es el desarrollo de una matriz para el análisis de riesgo de los clientes.

En relación con los objetivos planteados para el año 2019 estos se cumplieron en un 100% a excepción del plan de capacitación que se logró cumplir en un 80%. En el 2019 se recibió una queja y una apelación que fueron tratadas acorde al procedimiento establecido en el Manual de Calidad. Las encuestas de Servicio al Cliente son satisfactorias, existiendo aspectos que mejorar en cuanto al tiempo de respuesta de los informes, fortalecer la comunicación en relación al proceso de quejas y apelaciones y el tiempo de respuesta de los informes. Se verificó que los mecanismos para salvaguardar hayan sido aplicados, concluyendo que si están funcionando. Se contrató una persona nueva para el área de Calidad y se incorporaron cambios en documentos en función de la normativa RA. La evaluación del desempeño de los auditores muestra un mejoramiento en relación con el año 2018.

**Objetivo:**

Revisar el funcionamiento del sistema de CYD y tomar acciones que permitan su crecimiento y desarrollo.

**Informes de auditorías internas:**

Se realizaron tres auditorías internas en el año 2019, las cuales fueron conducidas por personas externas a la organización con objetivo de lograr identificar debilidades que puedan afectar el desempeño de la organización.

**Retroalimentación del mecanismo para salvaguardar la imparcialidad**

La actualización de los compromisos de confidencialidad del personal que labora en CYD se lo realiza anualmente, las actualizaciones se las realiza periódicamente de acuerdo a la necesidad.

**Estado de las acciones preventivas y correctivas**

Se realizó 3 auditorías internas para verificar el funcionamiento del sistema de CYD.

Se elaboró un plan de capacitación en función de las deficiencias encontradas en las auditorías internas y externas del 2019.

**Acciones de seguimiento derivadas de las revisiones previas por parte de la dirección**

**Gestión imparcialidad y transparencia:** Se realiza el seguimiento periódico de la publicación de los resúmenes públicos en la página web de CYD, por parte de la encargada de certificaciones quien envía la información para ser colocada en la web una vez a la semana.

**Conclusiones:**

El 2019 ha sido un año dinámico de muchos cambios a los cuales CYD se ha adaptado rápidamente prueba de ellos la contratación de nuevo personal para responder a las altas demandas de certificación, así como la actualización de documentos en el sistema de calidad debido a los cambios continuos de la Normativa RA.

Se han realizado capacitaciones específicas para el personal de CYD con el objetivo de brindarle las herramientas necesarias para la realización de su trabajo.

Se realizaron las acciones preventivas para asegurar el mejoramiento continuo del sistema de gestión. Se vigilará el cumplimiento de la normativa interna para el aseguramiento de la imparcialidad en los procesos de Auditoría.

Existieron algunas capacitaciones que no se pudieron realizar debido a la cantidad de auditorías en campo, sin embargo, las mismas fueron incluidas en el plan del 2020. (Seguridad y Salud en el Trabajo, Legislación Laboral, Redacción de Informes de Auditoría), se seguirá invirtiendo en la capacitación y entrenamiento del personal.

En relación a la calidad en el servicio, de acuerdo a la encuesta es necesario mejorar el tiempo de respuesta en cuanto a informes y también la calidad en el servicio a los clientes, para lo cual se desarrollará e implementará un Programa de Calidad en el Servicio.

Se espera un crecimiento para el año 2020 en los ámbitos de certificación a nivel nacional e internacional.

Quito, 27 de marzo de 2020

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Ferro R.', is centered on a light gray rectangular background.

Mauricio Ferro R.  
Gerente General  
**CYD Certified S.A**