



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA**

**INDUSTRIAL**

**Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la  
calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la  
productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Vásquez Pacherre, Héctor Frank (ORCID: 0000-0003-2508-432X)

**ASESOR:**

MSc. Seminario Atarama Mario Roberto (ORCID: 0000-0002-9210-3650)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

PIURA-PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, nuestro Padre y guía de nuestra fé.

A mis padres de toda la vida Héctor Vásquez Palomino y Dolores Pacherre Acaro, ya que a pesar de todos los obstáculos que se presentaron durante toda mi vida y mi ciclo como estudiante han sido el pilar más sólido que he podido tener, a mi esposa Liz Fiestas Carbonell, a mis hijas Xiomara y Naiara, ya que base a ellas me dieron las fuerzas para seguir adelante y poder llegar a cumplir unos de mis grandes sueños, a mis abuelos, que cuidan de mí, desde el cielo y a toda mi familia por su cariño y comprensión.

A la Universidad César Vallejo, por haber hecho de mi un profesional competitivo, para desarrollarme éticamente en el campo laboral.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a nuestro padre Dios todo poderoso por su bendición y guía en los buenos y malos momentos de mi vida.

A mi alma mater “Universidad César Vallejo”, de Piura, Escuela de Ingeniería Industrial, a todos los docentes por haberme brindado todos los conocimientos necesarios contribuyendo en mi formación profesional.

A mi asesor Ing. Mario Roberto Seminario Atarama, por su orientación para el desarrollo de la presente tesis.

A mi mamá Dolores Pacherre y a mi papá Héctor Vásquez y a toda mi familia por el apoyo, confianza y creer en mí, por los consejos, valores y principios que siempre me inculcaron desde el inicio de mi carrera profesional. Finalmente, a aquellas personas que, de una u otra manera, colaboraron con el desarrollo de la presente tesis.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Índice de esquemas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	20
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	20
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	20
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	20
3.5. PROCEDIMIENTO.....	20
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	21
3.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
4.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA A GROUP PROJECTS S.A.C TALARA.....	22
4.1.1 Análisis de Contexto de La Organización .....	22
4.1.2 Generalidades.....	23
4.1.3 Área de Estudio.....	23
4.2 APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL DIAGNÓSTICO.....	24
4.2.1 Objetivos.....	24
4.2.2 Plan de trabajo.....	24
4.2.2.1 Primer paso.....	25
4.2.2.2 Segundo paso. - Cálculo de productividad en la organización.	29
4.2.3 Evaluación de la Propuesta .....	32
4.2.3.1 Evaluación económica de la propuesta .....	32
4.2.3.2 Gastos administrativos para el sistema de gestión de calidad.	32

4.2.4 Inversión para el sistema de gestión de calidad .....	33
4.2.4.1 Activo tangible.....	33
4.2.4.2 Activo intangible.....	34
4.3 DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 PARA LA EMPRESA A GROUP PROJECTS S.A.C TALARA.....	34
4.3.1 Generalidades.....	34
4.3.2 Objetivos .....	35
4.3.3 Propuesta de cronograma de implementación de SGC.....	35
4.3.4 Desarrollo de Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para la empresa A Group Projects S.A.C Talara.....	38
4.3.5. Planificación de la calidad.....	39
4.3.6. Capacitación en planificación del sistema de gestión de calidad	39
4.3.7. Identificación de procesos .....	40
4.3.8 Política de la calidad .....	42
4.3.9. Enfoque al cliente .....	42
4.3.10. Organización, responsabilidad y autoridad .....	43
4.3.11. Información documentada .....	45
4.3.12. Gestión de cambios .....	47
4.3.13. Herramientas de gestión para la mejora continua.....	48
4.3.14. Capacitación en herramientas para la mejora continua .....	48
V. DISCUSIÓN.....	50
VI. CONCLUSIONES .....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS .....	56

## Índice de tablas

Tabla 1: Tipos de Productividad.....	17
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	19
Tabla 3. Reclamos presentados en la Empresa 2017 -2019 .....	26
Tabla 5: Clientes no Atendidos .....	30
Tabla 6. Ventas realizadas y truncas 2019 .....	31
Tabla 7: Costos administrativos para el SGC Rubros .....	32
Tabla 8: Inversión total del SGC .....	33
Tabla 9: Activo tangible para el SGC .....	33
Tabla 10: Activo intangible para el SGC .....	34
Tabla 11: Cronograma de Implementación .....	36
Tabla 12: Responsables de ejecución .....	38
Tabla13: Plan de capacitación en planificación de la calidad .....	39
Esquema N° 2: Organigrama propuesto para la empresa “A Group Projects S.A.C.”.....	44
Tabla14: Lista Maestra de documentos internos – “A Group Projects S.A.C.” .....	46
Tabla15: Plan de capacitación .....	48
Tabla 16: Nuevas Ganancia Anual con ISO-9001-2015 .....	49

## Índice de figuras

Figura 1. FODA - A Group Projects S.A.C. ....	22
Figura 2. Ubicación de la empresa A Group Projects S.A.C .....	23
Figura 3. Resultados del cuestionario respecto al rubro servicio. ....	26
Figura 4. Resultados del cuestionario respecto al rubro producto. ....	27
Figura 5. Resultados del cuestionario respecto al rubro gestión.....	27
Figura 6. Diagrama de Ishikawa.....	28
Figura 8. Clientes no atendidos.....	31
Figura 9. Ganancia no percibida anual .....	31
Figura 10. Resultado porcentual de ganancias percibidas y no percibidas	
Figura 11. Resultado ganancias con ISO-9001 .....	49

## Índice de esquemas

Esquema N°1: Mapa de procesos propuesto.....	41
Esquema N° 2: Organigrama propuesto para la empresa “A Group Projects S.A.C.” .....	44



## Resumen

La investigación denominada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020” tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para incrementar la productividad en la empresa A Group Projects S.A.C Talara en un 50%. Es un estudio Tipo aplicada con diseño no experimental la población de estudio la conformaron los clientes a quienes se le realizaron los servicios de control de calidad de soldaduras industriales realizadas durante 30 días.

Para recoger la información se utilizaron instrumentos: la ficha de medición de calidad (Anexo 3), ficha de verificación de satisfacción del cliente (Anexo 2).

Los resultados fueron diagnosticar la situación Actual de la gestión de calidad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para la empresa A Group Projects S.A.C Talara, el cual nos llevaría a una inversión de activos de S/66.172,07.

**Palabras claves:** sistema de gestión de calidad, productividad, Norma ISO-9001, Empresa, Cliente.

## Abstract

The research called "Proposal for the implementation of a quality management system according to ISO 9001:2015 to improve the productivity of the company A Group Projects S.A.C Talara, 2020" had as general objective to develop a proposal for the implementation of a quality management system based on ISO 9001:2015 to increase productivity in the company A Group Projects S.A.C. Talara in 50%. It is an applied type study with non-experimental design the study population was made by the customers to whom the quality control services of industrial welds carried out during 30 days were performed. Instruments were used to collect the information: the quality measurement sheet (Annex 3), customer satisfaction check sheet (Annex 2). The results were to diagnose the current situation of the quality management of the company A Group Projects S.A.C Talara, design a quality management system based on ISO 9001 for the company A Group Projects S.A.C Talara, which would lead us to an asset investment of S/66,172.07.

**Keywords:** quality management system, productivity, ISO-9001 standard, Company, Customer.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó con la finalidad de mejorar la productividad en la empresa A Group Projects S.A.C Talara a través de una propuesta de implementación de un sistema gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015. En este capítulo se presenta la realidad problemática que motivó la investigación, los trabajos previos que se usó como guía para el desarrollo, las teorías relacionadas para sustentar científicamente la investigación, las preguntas que dan luz a los problemas, las razones que justifican el trabajo, las hipótesis y los objetivos propuestos.

En México no existía una conciencia respecto a control de calidad, en el año 2016 la medicina se desarrolló rápidamente exigiendo un nivel de competencia en cada ciudad, por ello se inició una campaña de concientización por parte del sector medicina, instauró parámetros estándares que nos permitan determinar cuando algo está bien o si algo anda mal. Este procedimiento debe continuar con una constante actualización para que los datos obtenidos sean fieles a la realidad y útiles para la toma de decisiones.

Sin embargo, el sistema de gestión de la calidad, aparte de apoyar en la planeación estratégica, se proyecta hacia adelante para prever posibles falencias o adversidades que puedan afectar a la organización. Según Hernández (2019), gracias a la medición podemos tener el control de un sistema de manera interna, se pueden observar las deficiencias y evitar que se transformen en un problema.

En Venezuela el sistema de gestión de calidad es utilizado para el incremento en la satisfacción del cliente, y lograr un buen posicionamiento en el mercado. La crisis actual del país ha incrementado el grado de competitividad comercial y se han buscado nuevos convenios internacionales.

Sin embargo, en el Perú existen tantas empresas que han adquirido un sistema de gestión de la calidad con certificación, como empresas con un sistema de gestión de calidad sin certificación, y otras que no cuentan con un sistema de gestión de calidad de ningún tipo, contando únicamente con controles de calidad en procesos productivos basados en reglamentos que los mismos procesos tienen. Hasta en noviembre del 2017, se emitieron 1329 certificaciones ISO 9001 en el Perú, incrementándose porcentualmente año tras año.

La empresa A Group Projects S.A.C se desarrolla en la ciudad de Talara, en el departamento de Piura, y brinda servicios de control de calidad de soldaduras industriales, mediante los ensayos no destructivos como VT, MT, PT, RT, UT,

holiday, capacitaciones, homologaciones y certificaciones, etc.; entre los años 2016 y 2019 ha mostrado un crecimiento en las prestaciones de sus servicios, teniendo como principales clientes, las empresas de sectores locales y se prevé un incremento de este porcentaje para el presente. Sin embargo, se tiene proyectado que para el año 2021 se pueda trabajar con empresas nacionales e internacionales, siendo estas últimas las más exigentes en cuanto a la aplicación de gestión de calidad según la certificación ISO 9001.

Debido a ello se requiere efectuar una propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad que pueda seguir la certificación ISO para poder incrementar la productividad de la empresa.

Se plantearon los problemas mediante una pregunta general y dos preguntas específicas. La general consistió en averiguar ¿Cómo mediante una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, se incrementa la productividad en la empresa A Group Projects S.A.C Talara?. Las específicas por su parte son las siguientes: ¿Cuál es la situación actual de la gestión de calidad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara? y ¿Cómo será un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para empresa A Group Projects S.A.C Talara?

La investigación se justifica desde los puntos de vista económicos, técnico y social, en el sentido que se buscó incrementar la productividad de la empresa A Group Project S.A.C y por ende incrementa los ingresos de la compañía, así mismo desde la perspectiva técnica y social se obtendrán servicios de calidad, incrementando sus beneficios y satisfacción de clientes. Debido a que la norma menciona que deben considerarse tanto aspectos externos como internos en la organización, sin dejar de lado los aspectos de ley y reglamentos tanto de la empresa como del gobierno local, se justifica la presente investigación en la mejora de calidad de trabajo tanto en los trabajadores como el cliente como ya se mencionó.

Para dar respuesta a esta problemática planteada, se propone un objetivo general y 2 objetivos específicos, el general consiste en: elaborar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para incrementar la productividad en la empresa A Group Projects S.A.C Talara. Los específicos son: diagnosticar la situación actual de la gestión de calidad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara y diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para la empresa A Group Projects S.A.C Talara.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se muestra el marco teórico que ayudará como base para el conocimiento de la norma ISO 9001:2015 y su uso que se dará en la empresa A Group Projects S.A.C.

Para poder lograr los objetivos de este trabajo de investigación, se ha realizado una revisión bibliográfica sobre autores que hayan propuesto problemáticas similares a las de este trabajo, tanto a nivel internacional como nacional. Para este último nivel nacional, se han considerado las de Núñez (2017), Quispe (2017), Ponce (2018), Vásquez (2018), Jamanca(2019), Renteria (2019), González (2019).

Núñez (2017) en su investigación realizada en la Universidad de Lima, propuso una gestión de calidad ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA a fin de reducir los niveles costos y gastos innecesarios en el éxito de las empresa constructora de Metal Mecánica; tiene como objetivo demostrar la utilidad del uso de herramientas de Gestión de Calidad y su impacto positivo en las empresas de construcción; la investigación fue de nivel descriptiva; llegando a la conclusión de que la puesta en marcha de un sistema de calidad exitoso, involucra a todos los miembros de una empresa incluyendo personal de alta gerencia, hasta el personal de seguridad y limpieza.

Quispe (2017) en su trabajo de investigación realizado en la Universidad Privada del Norte, brinda la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad tomando como base, la norma ISO 9001:2015, y presenta como objetivo general, reducir los costos en la línea de producción de plataformas de la empresa Consermet S.A.C. Para lograr ello se hizo uso de metodologías y herramientas tales como el análisis de desempeño, el perfil de puesto, el plan de capacitación, la metodología DMAIC y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 con una estandarización de procesos; llegando a la conclusión de que fue posible reducir los costos de la empresa en S/. 107,861.48 anuales y corregir las inconformidades de los clientes, permitiendo estandarizar los procesos de la empresa.

Ponce (2018) propone en su tesis de investigación, la implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa textil, considerando la norma ISO 9001:2015, y como objetivo propuso diagnosticar la situación en la que hasta ese momento se encontraba esta industria, para en base a ello poder diseñar este sistema de gestión de calidad, proponiendo así que mediante este sistema, se daría un incremento en la productividad y en la satisfacción del cliente. La metodología utilizada fue la de otorgar valor del 1 al 10 de la norma ISO 9001:2015 a las actividades realizadas, y la herramienta utilizada fue la de Ishikawa. Finalmente llegó a la conclusión de que mediante la implementación

del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 se mejora la imagen de la organización y se dará una mejor administración de los manuales, formatos, y documentos en general.

Vásquez (2018) en su tesis desarrollada en la Universidad Privada del Norte, propone la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de reducir los costos en el proceso productivo de la empresa Curtiembre Cuenca S.A.C. Para lograr ello, el autor hizo uso de las herramientas de estudio de la norma ISO 9001:2015, de la cual partieron los requisitos para establecer las bases para el diseño de este sistema. Llegando finalmente a la conclusión que debido a la implementación del Sistema de Gestión de calidad, se redujeron los costos en el área de producción, brindando las recomendaciones necesarias para hacer sostenible el sistema de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Jamanca (2019) emplea la técnica de mejora de diseño en los procesos, para poder obtener la satisfacción total del cliente, de esta manera propone en su investigación de tesis, realizada en la Universidad ESAN del Perú, que dando respuesta a los requerimientos de la empresa y el cliente, el desempeño total, produce un incremento. Jamanca realizó un control y un monitoreo de tiempo de ciclo, para poder reducir los costos, para posteriormente establecer un proceso que mejore continuamente la satisfacción del usuario, llegando a concluir que los beneficios corresponden a una sobresaliente imagen y fidelización hacia la empresa.

Renteria (2019) implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera, proponiendo como uno de sus objetivos, Establecer los controles, evaluación de desempeño y mejora de la gestión de calidad del laboratorio de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y la posibilidad de implantarla en una compañía de minerales. Mediante reuniones agendadas, se realizaron consultas con los clientes, llegando a concluir que la satisfacción del cliente con el servicio recibido fortalece la relación de confianza con la organización, asegurando su fidelidad, debido a que se cumplieron con sus requisitos.

En el ámbito internacional, respecto a la persecución de los mismos objetivos, se seleccionaron los trabajos previos de los autores: Hernández (2019), Rodríguez (2019).

Hernández (2019) en su tesis realizada en la Universidad Católica de Colombia, plantea una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S. Para poder

desarrollar la propuesta, el autor analizó inicialmente el contexto de la empresa, a través de factores internos y externos MEFI y MEFE. Finalmente, Hernández llegó a la conclusión de que al implementarse este sistema de gestión, la empresa pudo realizar sus actividades, de manera confiable para sus clientes y colaboradores, brindándoles un buen ambiente de trabajo.

Rodríguez (2019) realizó su trabajo de tesis proponiendo un proyecto mediante el cual se implantó un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Pinatar Arena Football Center S.L. Mediante el seguimiento de los manuales “Como Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015”, llegando a concluir que este sistema de gestión de calidad, es un punto de partida para lograr una ventaja competitiva y poder diferenciarse de la competencia en el sector.

Para la elaboración de la presente investigación se realizó una búsqueda de teorías para fundamentar el desarrollo del trabajo de investigación, estas son teorías relacionadas a la gestión de calidad y a la productividad; es para ello que se han considerado los siguientes autores: Chase (2019), La American Society of Quality (2017), La Secretaría Central de ISO.

González (2019); en su trabajo de investigación en la Universidad Austral de Chile, propone la importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad en un mercado competitivo. Señala la desventaja que poseemos frente a productos del extranjero, en muchas ocasiones con mayor calidad, y plantea la hipótesis que, mejorando la calidad del producto nacional, no sería necesario recurrir a fuente extranjeras, mejorando el crecimiento de las Pymes. Justo por ello es importante dar a conocer a las Pymes las normas ISO, para poder derribar esa desventaja frente a empresas extranjeras. Teniendo como objetivo la obtención de certificación internacional y la difusión de los beneficios obtenidos por el ISO, para motivar su uso.

Respecto a la norma ISO 9000:2015, se define a sí misma como “la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”, según esta norma se dice que cada uno de los elementos deben ser vistos concatenados, unidos como un conjunto total, sin jerarquizar algún elemento sobre otro, debido a que todos tienen el mismo grado

de importancia, respecto a la calidad de los productos y servicios dentro de una organización.

La American Society of Quality (ASQ, 2017) divide en dos definiciones el concepto de calidad referente a productos y servicios, la primera en relación a “las características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades implícitas” y “el servicio o producto carente de defectos”

El sistema de gestión de calidad es el “conjunto de elementos interrelacionados”, y la gestión vendría a ser el conjunto de actividades coordinadas para controlar y dirigir una organización (ISO 9000:2015). Es importante resaltar que un sistema de gestión no se aplica únicamente para una determinada área, sino que es aplicable a diferentes departamentos, como la seguridad, la producción, el marketing, la alta dirección, entre otros. Según las normas ISO 9000:2015, el uso de elementos en un sistema, es para dictaminar los compromisos, papeles, operaciones, planeación, prácticas, políticas, reglas, objetivos, creencias y procesos para poder lograr la obtención de metas.

Según la Secretaría Central de ISO, (2015), la norma ISO 9001:2015 tiene reconocimiento a nivel internacional y es aplicable a los sistemas de gestión de la calidad, específicamente a todos los aspectos que la administración de una empresa requiere, para poseer un sistema capaz de mejorar y administrar la calidad de bienes o servicios ofrecidos. Los aspectos considerados por la gestión de calidad para el mejoramiento de la empresa y la obtención de resultados, son: enfoque de sistema para la gestión, liderazgo, participación de personal, relación con el proveedor, enfoque al cliente, enfoque respecto a los procesos, enfoque respecto a la toma de decisión, mejora continua.

Toda organización para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, se tiene que considerar los siguientes aspectos: requisitos del sistema, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del servicio, medición de análisis y mejora.

La ISO 9001 permite a las empresas demostrar a sus clientes que se preocupan



por la calidad brindada en sus productos y servicios, así mismo otorga una mejora de comunicación, calidad de información, mejora estructural, reducción de costos innecesarios, y respuesta rápida en la toma de decisiones. La norma propone tomar una perspectiva enfocada a los procesos para llevar a cabo un sistema de gestión de calidad, con eficacia, que cumpla con satisfacer al cliente en sus necesidades.

Respecto a la Política de Calidad se puede decir que son los parámetros que proponen las pautas de acción de la empresa, respecto a la Gestión de Calidad (ISO 9001). Según la norma, hay dos cláusulas que definen la Política de Calidad de una empresa: en primer lugar que aquella política se encuentre registrada y publicada, de fácil acceso y consulta por parte de los clientes externos e internos de la empresa; en segundo lugar es que esta misma política sea impulsada por la dirección. En suma, el sistema de gestión de calidad es el conjunto de elementos utilizados para controlar y dirigir una empresa, dirigida a la obtención de un alto nivel de calidad.

Yáñez (2008) identificó 08 principios de gestión de la calidad utilizados por las organizaciones, para lograr una mejora en su desempeño. Estos principios fueron actualizados en el 2015, dando origen a la Norma ISO 9001-2015, y son los 7 siguientes:

**Principio 1: Enfoque al Cliente.**

La empresa debe considerar que la necesidad del cliente es dinámica y cambia constantemente en el tiempo, es por ello que debe esforzarse en conocer además de las expectativas, la solución de sus necesidades, ofreciéndoles más de lo que esperan; ya que de él dependen los requerimientos, y ellos son los que valoran el producto o trabajo de la empresa, ubicándose al inicio y final de la cadena de valor.

**Principio 2: Liderazgo**

Afecta a todos los líderes de la organización, con personal bajo su cargo, y este liderazgo puede ser roto, de fallar un eslabón del mismo.

### Principio 3: Participación del personal

Tanto la motivación del personal, como un feedback adecuado, son la clave para mantener una buena comunicación entre todos los colaboradores, y gracias a ello, se pueden comprometer al personal y recibir aportes del mismo.

### Principio 4: Enfoque basado en procesos

Se tiene que apostar a ser una organización dividida en áreas o departamentos funcionales, para poder desarrollar procesos orientados a la gestión de la creación de valor para los clientes.

### Principio 5: Mejora

Se considera el ciclo PCDA o Deming (Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar) para efectuar una mejora continua, permitiendo implementar mejoras inmediatas, preventivas y económicas.

### Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.

Hay factores que deben ser considerados adicionales a los hechos, la frágil memoria, la influencia de emociones y situaciones personales, y el estado de ánimo; todo ello puede influir en la toma de decisiones acertadas, frías y objetivas.

### Principio 7: Gestión de las Relaciones

Siempre es de necesidad, poder escuchar, fomentar y conocer los puntos de vista de las partes interesadas, para poder entablar alianzas estratégicas y ser así más competitivos en el mercado, mejorando la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

La productividad forma parte de la presente investigación, y según Chase (2019) es el resultado de dividir la medición de los resultados y la medición de los recursos; sin embargo desde el punto de vista del ámbito laboral vendría a ser el número de unidades de producción por hora trabajada; para lograr un aumento de la productividad se pretende lograr que el resultado de dividir la salida y la entrada sea lo más alto posible.

La productividad se mide en nivel de eficiencia y eficacia, y es importante para una empresa ya que le permite un mayor crecimiento económico, una productividad positiva conlleva a un ahorro de costes, dando la oportunidad de destinar de manera óptima el uso de recursos para aumentar la producción de un servicio o bien.

Existen 3 tipos de productividad se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1: Tipos de Productividad

Productividad Laboral	Cantidad de recursos empleados y cantidad de productos y/o servicios obtenidos mediante el uso de recursos.
Productividad de los Factores	Es dada por la suma de la inversión efectuada, sobre el capital, trabajo y tierra.
Productividad Marginal	Resultante de agregar un factor adicional a la producción, manteniendo constante los otros recursos.

Fuente: Elaboración propia

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

Teniendo en cuenta que las investigaciones de diseño no experimental se dan “debido a que los estudios a realizarse, se efectúan sin manipular las variable”, y que una investigación de corte transversal, es aquella que “recopila datos en un único y determinado momento” Hernández, Fernández y Baptista (2014); se determina que en la presente investigación no se manipulan los datos recopilados ni la variable a través de encuestas en un determinado momento sobre la población elegida, por lo que se considera según su diseño una investigación no experimental de corte transversal.

Por otro lado según su finalidad, la investigación se considera una investigación aplicada, ya que se sustenta en teorías previas para poder aplicar la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa a A Group Projects. El esquema a utilizar considera, M - O. Donde M corresponde a la muestra de estudio, y O sería la variable considerada en este caso la Norma ISO.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

En el presente trabajo de investigación se consideran dos variables: la primera variable independiente, sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y la segunda variable dependiente, la productividad. El procedimiento se puede apreciar en la Tabla 2.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población puede estar conformada por personas, equipos, entre otros, sin embargo deben poseer características observables y medibles, de naturaleza cualitativa o cuantitativa (Córdova 2003). Considerando así a la población como un conjunto de componente con rasgos o características en común, siendo objeto de estudio, en el presente trabajo se consideraron los servicios de control de calidad de soldaduras industriales realizadas durante 30 días.

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Sistema de gestión de calidad (independiente)	“Es el plan de calidad, recogido en un documento de todas las especificaciones de los diferentes procesos, procedimientos y recursos que se pueden aplicar”. (Organización Internacional para la Estandarización, 2015)	Conformidad	$\text{Nivel de cumplimiento de entrega} = \frac{\text{Total de servicios no realizados a tiempo}}{\text{Total de servicios despachados}}$ $\text{Índice de no conformidad} = \frac{\text{N}^\circ \text{reportes no conformes}}{\text{Total de reportes}}$	Calidad (C)	Razón
		Cumplimiento de entrega			
		Atención de quejas y reclamos	$SC = \frac{\text{N}^\circ \text{Quejas y reclamos}}{\text{N}^\circ \text{de ventas}}$	Satisfacción del Cliente (SC)	Razón
Productividad (dependiente)	“Medida de eficiencia económica resultante de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos y/o servicios elaborados”. (Rodríguez, 1993).	Utilización de recursos	$X = \frac{\text{Mantenimientos realizados}}{\text{unidad de tiempo (Horas/hombre)}}$	Eficiencia (X)	Razón
		Cumplimiento de objetivos	$K = \frac{\text{Mantenimientos realizados}}{\text{Mantenimientos planificados}}$	Eficacia (K)	Razón

Fuente: Elaboración propia.

La muestra es una porción de la población elegida, en el presente trabajo de investigación, se considera la misma población como muestra, debido al límite de tiempo para poner en marcha el proceso de observación y trabajo de investigación, reduciendo las posibilidades de error e incrementando la efectividad. El muestreo es una técnica empleada, para obtener una o más muestras de la población. Se determina que el muestreo en esta investigación es por conveniencia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el uso de un instrumento de medición es un recurso de registro de información sobre las variables planteadas, contando con los requisitos de validez, confiabilidad y objetividad.

Las técnicas empleadas en el presente trabajo de investigación son la observación directa, que permite obtener información directa y confiable, siguiendo un control sistematizado, también se utilizó esta técnica para garantizar su objetividad y fiabilidad. Para ello se hizo uso de: la ficha de medición de calidad (Anexo 2), ficha de verificación de satisfacción del cliente (Anexo 1),

La validez de los instrumentos a utilizar, será dada por el juicio de 3 expertos en ingeniería industrial de la Universidad César Vallejo, Piura, quienes verificaron que los instrumentos detallados en el punto anterior sean los más adecuados para la investigación.

### **3.5. Procedimiento**

Se inició con el diagnóstico de la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara; evaluando la cantidad de materia prima producida, para ello se realizó un análisis documental, respecto a los documentos de producción del año anterior.

Luego se realizó un cuestionario dirigido a los clientes, para determinar la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes, identificando los principios a utilizarse de la Norma ISO 9001.2015 en cuanto a la gestión de calidad a proponerse.

Finalmente se efectuó un análisis costo-beneficio, considerando los servicios perdidos, como consecuencia de no contar con una gestión de calidad en la empresa A Group Projects S.A.C Talara.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En este trabajo de investigación, se utilizó gráficos de Excel para analizar el sistema gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C.

Según Muñoz (1998) es un método mediante el cual se selecciona el método de análisis a aplicar durante el desarrollo de la investigación, existiendo una amplia gama de métodos para procesar los datos, como la tabulación manual. Por otro lado como herramienta para el análisis de la información se hizo uso del programa SPSS.

Mediante un trabajo estadístico se trabajó los datos recolectados, tanto descriptivo como inferencial. Se tabularon los datos en una base de datos, haciendo uso de tablas y figuras de Excel, para poder leer frecuencias e intervalos. Mediante los gráficos de barras se analizó la correspondencia entre las variables y las dimensiones del trabajo de investigación.

### **3.7. Aspectos Éticos**

La información necesaria, fue proporcionada por la empresa A Group Projects S.A.C, esta misma no fue alterada por el investigador. Se pidieron los permisos necesarios para su recopilación, de igual manera se solicitó el consentimiento de los trabajadores y del personal administrativo para la elaboración del estudio. Así mismo la información brindada se trabajó para condiciones de confidencialidad, utilizada únicamente en el presente trabajo de investigación y no fue replicada o difundida; respetando a su vez la autoría de la información utilizada como base los antecedentes y las teorías relacionadas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA A GROUP PROJECTS S.A.C TALARA

#### 4.1.1 Análisis de Contexto de La Organización

Para poder definir el FODA de A Group Projects S.A.C. primeramente se ejecutaron conversaciones con el personal implicados en los procesos de la cadena de valor para poder conocer la percepción de la situación actual de la empresa.

Con el objetivo de afirmar la información adquirida, se llevó a cabo una reunión con la gerencia general en conjunto a los jefes de las diferentes áreas, en la cual mediante una lluvia de ideas se acordaron una serie de factores que fueron clasificados entre las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa. Cada idea presentada fue debidamente fundamentada con evidencias aprobadas por los asistentes a dicha reunión.

Como producto de lo anterior, se afirmó tanto la apariencia del personal como la gerencial y se presentó un informe a la gerencia para su conformidad, donde se determinó el FODA de la organización.

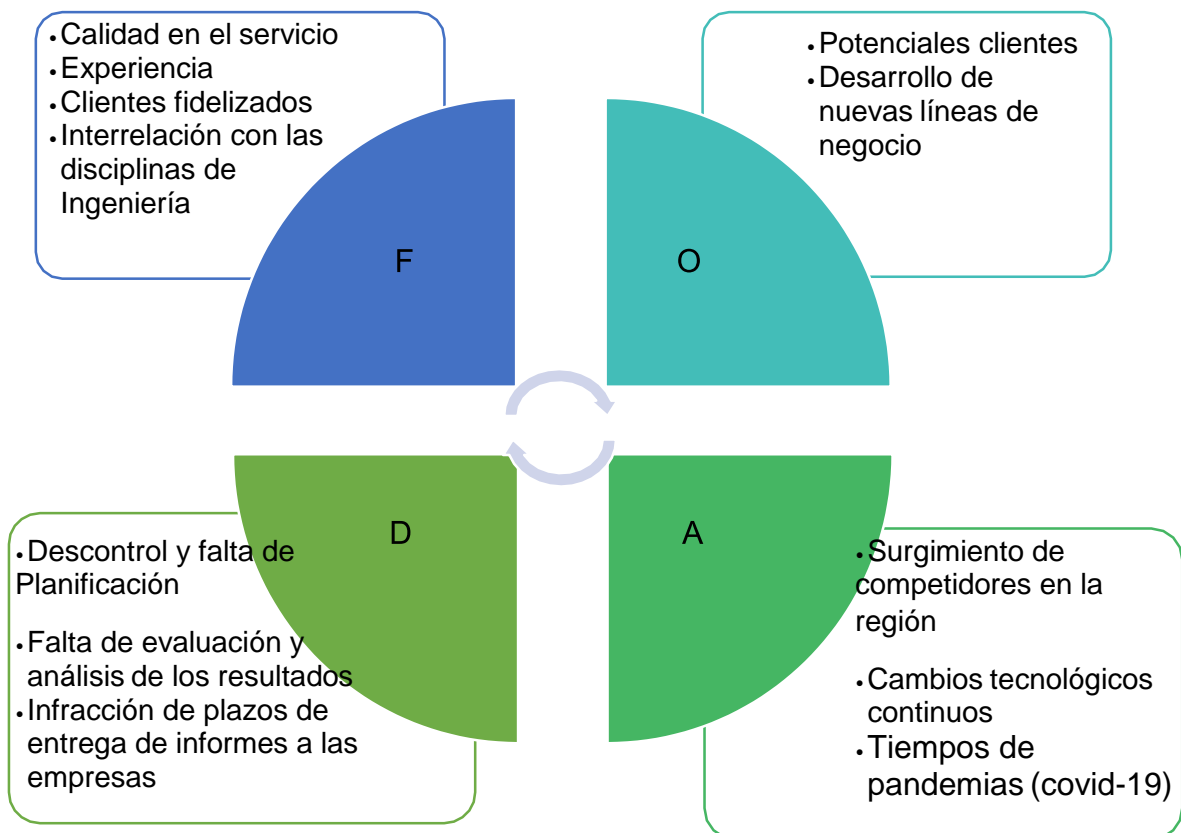


Figura 1. FODA - A Group Projects S.A.C.



#### 4.1.2 Generalidades.

Este informe forma parte de los estudios realizados del proyecto de tesis, lo cual presentan trabajos hechos directamente con las diferentes empresas que prestan servicios como metal mecánica, trabajos electromecánicos, servicios generales; que son de suma importancia para la elaboración del proyecto de tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020”

#### 4.1.3 Área de Estudio

El reciente proyecto de tesis por nombre “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020”, nos indica que el proyecto se realizó con el fin de determinar todos los procesos de la organización como actividad decisiva para su funcionamiento eficaz y eficiente; obteniendo buenos rendimientos para la empresa.



Figura 2. Ubicación de la empresa A Group Projects S.A.C

UBICACIÓN: Urb. Aproveiser 2da Etapa A3-11-Talara

## **4.2 APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL DIAGNÓSTICO**

### **4.2.1 Objetivos**

#### Objetivo principal

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “A Group Projects S.A.C.” comprende todos los procesos relacionados con su única línea de servicio: control de calidad en soldaduras industriales.

El objetivo principal es Diagnosticar la situación actual de la gestión de calidad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, en realizar un estudio puntual para conocer el estado existente de las prestaciones de servicios de control de calidad, basado en soldaduras industriales para las diferentes empresas locales sin la aplicación de la norma ISO 9001-Gestión de la calidad.

#### Objetivo específico

Realizar un alcance del sistema de gestión de calidad a través de encuestas en las diferentes empresas locales, para poder conocer todos los Reclamos presentados hacia la Empresa entre el año 2016 -2019, donde no se presentan un sistema de gestión.

#### Metodología

La metodología utilizada para el logro de los objetivos mencionados es la siguiente:

- Se elaboró a través de encuestas formuladas a las empresas locales de servicios generales; sobre reclamos que demuestran que las empresas presentan la demora de entrega de los reportes, impuntualidad, falta de procedimientos, falta de instrumentos y falta de personal. Demostrando que la empresa presenta problemas de calidad de servicios.
- Se realizó cuadros comparativos haciendo el uso del programa Excel sobre la productividad del último año 2019.
- Se verifico que la empresa no contaba con un Manual de Calidad para la elaboración de la documentación principal para el funcionamiento de SGC, que era exigido por los clientes (empresas).

### **4.2.2 Plan de trabajo**

La elaboración de estos trabajos para Diagnosticar la situación actual de la gestión de calidad de la empresa se desarrolló mediante los siguientes pasos:

- Primer paso (encuestas emitidas vía virtual a las empresas locales)
- Segundo paso (cálculo de productividad en la organización)

#### 4.2.2.1 Primer paso

Se elaboró los modelos de encuestas correspondientes emitiéndolas por vía internet a las empresas y/o clientes locales, para llegar a conocer los diferentes tipos y cantidad de reclamos realizados durante el periodo 2016-2019, reflejándose a la necesidad urgente de un sistema de gestión.

En la Tabla 3 se muestran los tipos y cantidad de reclamos presentados en el periodo 2017 - 2019 en la Empresa A Group Projects S.A.C Talara.

Fecha de entrega conforme	Fecha de entrega no conforme	Reclamos	Tipo de reclamos
SI	-	NO	-
SI	-	NO	.
SI	-	SI	IMPUNTUALIDAD
SI	-	NO	-
-	SI	SI	FALTA DE INSTRUMENTOS
SI	-	NO	-
-	SI	SI	DEMORA EN ENTREGA DE REPORTES
SI	-	NO	-
SI	.	NO	-
SI	-	NO	-
-	SI	SI	DEMORA EN ENTREGA DE REPORTES
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-
-	NO	SI	FALTA DE PROCEDIMIENTOS
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-
-	SI	SI	IMPUNTUALIDAD
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-
-	SI	SI	FALTA DE PERSONAL
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-

Fecha de entrega conforme	Fecha de entrega no conforme	Reclamos	Tipo de reclamos
SI	-	NO	-
SI	-	NO	-
-	NO	SI	DEMORA EN ENTREGA DE REPORTES
SI	-	NO	-
-	SI	SI	IMPUNTUALIDAD
SI	-	NO	-
	6	9	

Tabla 3.  
Reclamos presentados en la Empresa 2017 - 2019

Fuente:

Elaborado en base a datos de la empresa (Anexo 2)

En la Tabla 3 se puede apreciar que existe un 30% de reclamos debido a factores como demora en la entrega de los reportes, impuntualidad, falta de procedimientos, falta de instrumentos y falta de personal. Estos reclamos demuestran que la empresa presenta problemas de calidad.

En las figuras 3 al 5 se resumen los resultados de las encuestas aplicadas a las distintas empresas respecto a los rubros producto, servicio y gestión.

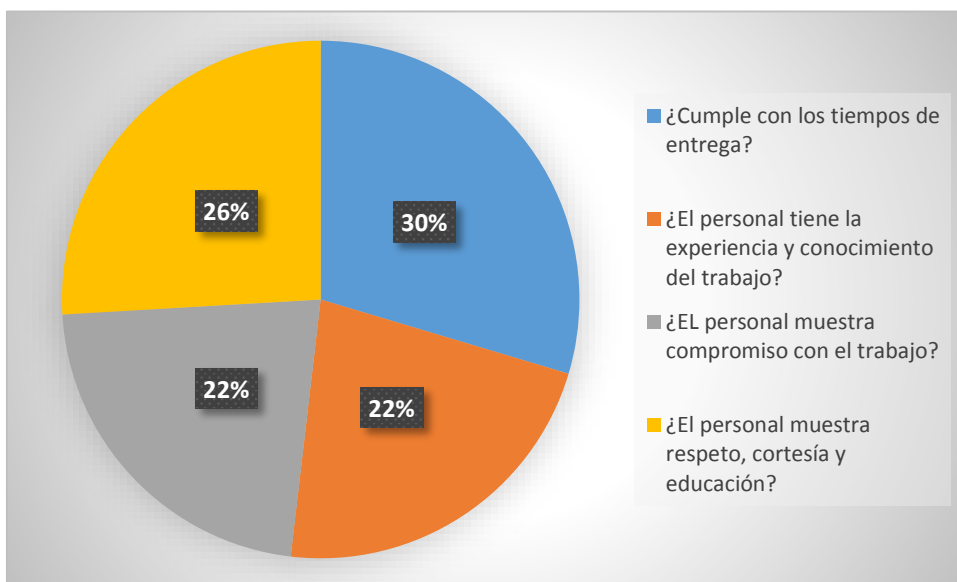


Figura 3. Resultados del cuestionario respecto al rubro servicio.

Se aprecia en la figura 4 que la debilidad de la empresa radica en el no cumplimiento en los tiempos de entrega de los servicios.

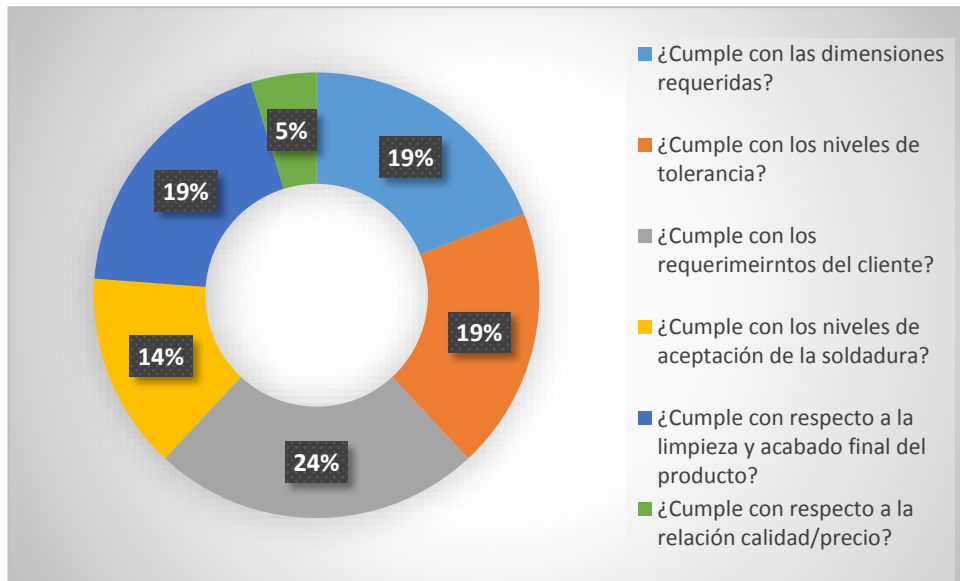


Figura 4. Resultados del cuestionario respecto al rubro producto.

La figura 4 muestra que los clientes no presentan observaciones con respecto a la relación calidad, precio; pero no se encuentran satisfechos con respecto al no cumplimiento con los requerimientos del cliente.

En la figura 5 se representan los resultados de la dimensión gestión

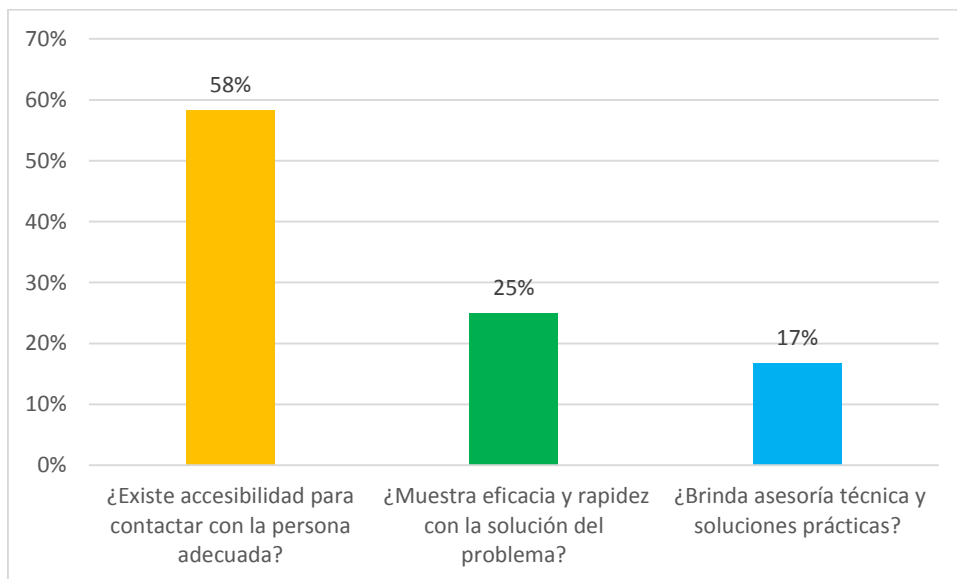


Figura 5. Resultados del cuestionario respecto al rubro gestión.

Se aprecia en la figura 5 que no existe personal en la empresa por que el mayor inconveniente con los clientes se da porque no existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada.

Para realizar el diagrama de causa – efecto para el caso de la baja productividad primero, se realizó una lluvia de ideas para identificar las causas raíz. Entre ellas se mencionaron:

- Personal contratado solo para la realización del servicio.
- Falta de compromiso del personal.
- Desinterés por el trabajo.
- Falta de procedimientos estandarizados
- Falta de procedimientos de supervisión y control
- Falta de personal administrativo para documentar conformidades.
- Falta de equipos especializados
- No existe material en almacén
- Cambio constante de proveedores, etc.

Luego, se agruparon las causas raíces por categoría y se modeló un diagrama causa – efecto. (Figura 6)

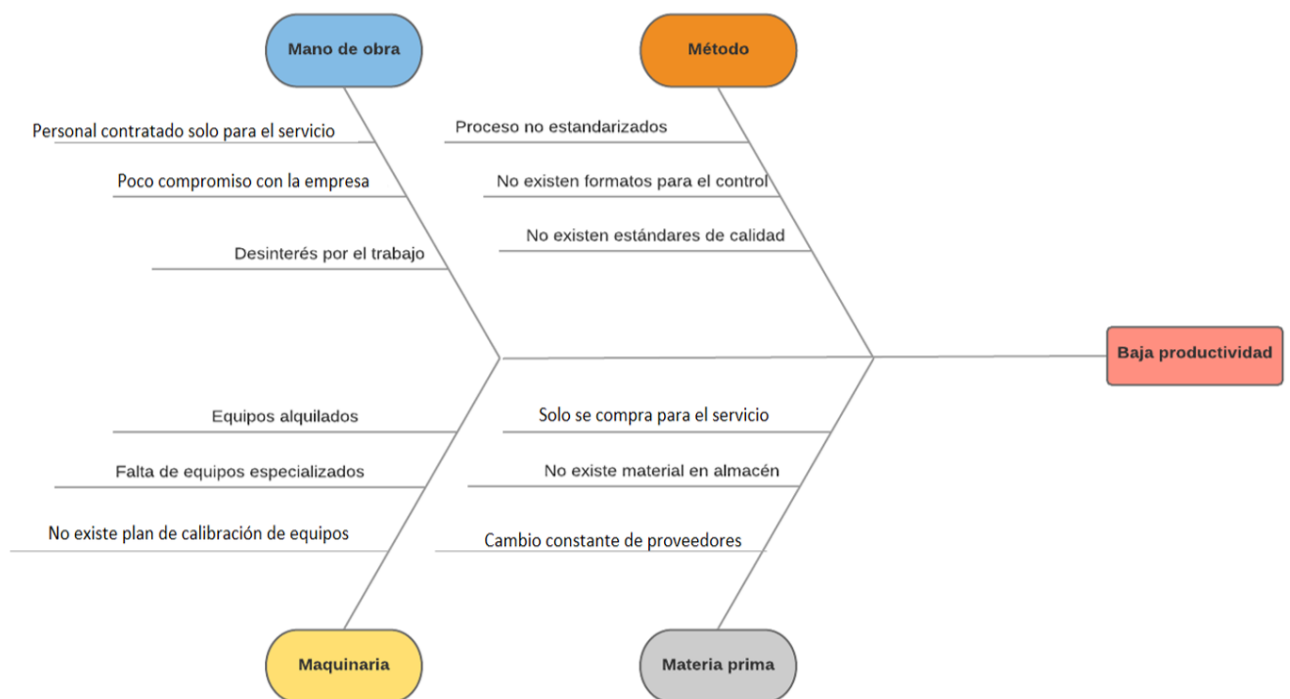


Figura 6. Diagrama de Ishikawa

#### 4.2.2.2 Segundo paso. - Cálculo de productividad en la organización

Se realizó un cuadro de productividad utilizando el programa Excel para verificar las ganancias obtenidas durante todo el año 2019, esta figura nos muestra de las empresas que fueron atendidas por la organización, constatando que sin la aplicación del sistema de gestión de calidad no se llegan a tener las metas proyectadas por la empresa.

Tabla 4: Ganancia Anual

VENTAS 2019 A GROUP PROJECTS SAC																				
CUENTE	JOIA	BIDDLE	ETTCATIMAR	ANDESA	ADARA DRILLING	TECNARSOL	FELEGIN	LARISON TECHNOLOGY	CORPORACION CRUZ	SPC	NSG LATINOAMERICA	KERUI	TRAMARSA	CONSOR. TK DEL NORTE	ATH	SENATI	NESSUS HOTELES PERU	TOTAL		
ENERO	\$259.60	\$1,078.59	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,338.19	
FEBRERO	\$584.10	\$608.43	\$660.80	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$1,853.33	
MARZO	\$1,180.00	---	---	\$2,244.36	\$1,864.40	\$70.80	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$5,359.56	
ABRIL	---	---	---	---	\$247.80	---	\$759.92	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$1,007.72	
MAYO	\$439.60	---	---	---	---	---	---	\$802.40	\$118.00	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$1,360.00	
JUNIO	---	---	---	---	---	\$236.00	\$424.80	---	---	\$3,606.37	\$2,124.00	---	---	---	---	---	---	---	\$6,391.17	
JULIO	\$1,770.00	---	---	---	---	\$258.12	---	---	---	---	\$2,393.00	\$1,003.00	---	---	---	---	---	---	\$5,424.12	
AGOSTO	---	---	---	\$974.68	---	---	\$1,085.60	---	---	\$3,134.37	---	---	---	---	---	---	---	---	\$5,194.65	
SETIEMBRE	---	---	\$885.00	\$5,930.38	---	---	---	---	---	\$184.37	---	---	\$330.40	\$965.24	---	---	---	---	\$8,295.39	
OCTUBRE	\$377.60	---	---	\$2,133.44	---	---	---	---	---	\$10,726.20	---	---	---	---	---	---	---	---	\$13,237.24	
NOVIEMBRE	\$1,300.00	---	\$600.00	---	---	---	---	---	---	\$644.00	---	---	\$660.80	---	---	\$2,697.40	---	---	\$5,902.20	
DICIEMBRE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$844.43	---	\$516.25	---	\$1,360.68	
<b>SUBTOTAL</b>	\$5,910.90	\$1,687.02	\$2,145.80	\$11,282.86	\$2,112.20	\$564.92	\$2,270.32	\$802.40	\$118.00	\$18,295.31	\$4,517.00	\$1,003.00	\$991.20	\$965.24	\$844.43	\$2,697.40	\$516.25	---	<b>\$56,724.25</b>	
																			TOTAL	\$56,724.25

Fuente: Elaboración Propia

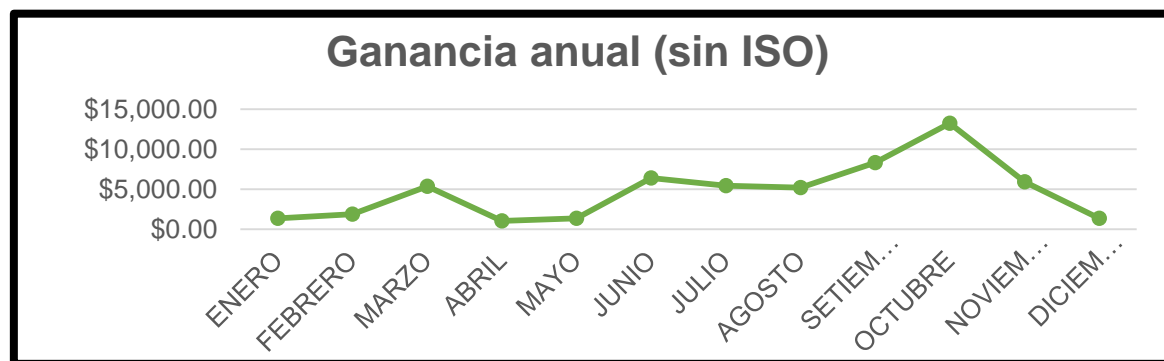


Figura 7. Ganancia anual (sin ISO)

Se elaboró un cuadro para verificar las ganancias no percibidas durante el año 2019, donde presentan pérdidas de servicios a Organizaciones con mayor prestigio, dadas a que no son atendidas por falta de un sistema de gestión de calidad, donde las empresas recurren a otras propuestas de empresas certificadas. Demostrando que la empresa deja de tener mayores ingresos monetarios.

Tabla 5: Clientes no Atendidos

CLIENTES NO ATENDIDOS POR A GROUP PROJECTS SAC POR FALTA DE MANUAL DE CALIDAD, HOMOLOGACIÓN DE CALIDAD, ISO-9001							
CLIENTE	PETROPERU	WEATHERFORD	SAPET	SAVIA	GRAÑA Y MONTERO	CNPC	TOTAL
ENERO	\$13,000.00	---	---	---	---	---	\$13,000.00
FEBRERO	---	---	---	\$16,000.00	---	---	\$16,000.00
MARZO	---	\$10,500.00	---	---	---	---	\$10,500.00
ABRIL	---	---	---	\$9,800.00	---	---	\$9,800.00
MAYO	\$15,000.00	---	---	---	---	---	\$15,000.00
JUNIO	---	---	---	\$10,000.00	---	---	\$10,000.00
JULIO	---	---	---	---	---	---	\$0.00
AGOSTO	---	---	---	---	---	---	\$0.00
SETIEMBRE	---	---	\$35,000.00	---	---	---	\$35,000.00
OCTUBRE	---	---	---	\$5,000.00	---	---	\$5,000.00
NOVIEMBRE	---	---	\$45,000.00	---	---	---	\$45,000.00
DICIEMBRE	---	---	---	---	---	---	\$0.00
SUBTOTAL	\$28,000.00	\$10,500.00	\$80,000.00	\$40,800.00	0	0	
					TOTAL	\$159,300.00	

Fuente: Elaboración Propia



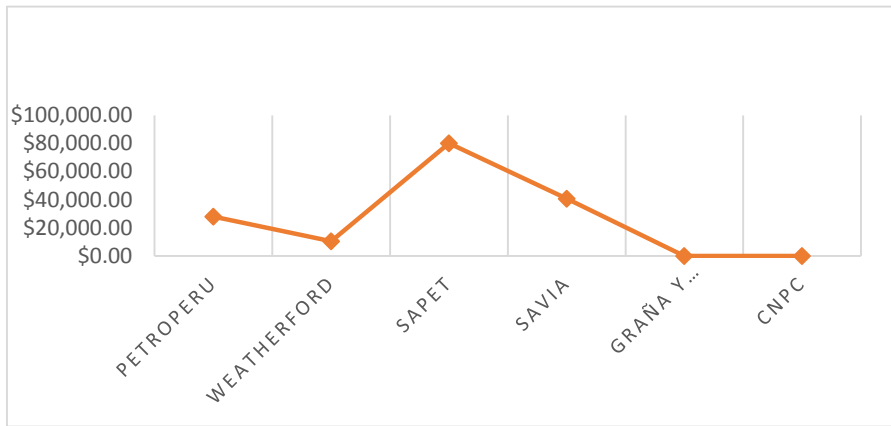


Figura 8. Clientes no atendidos

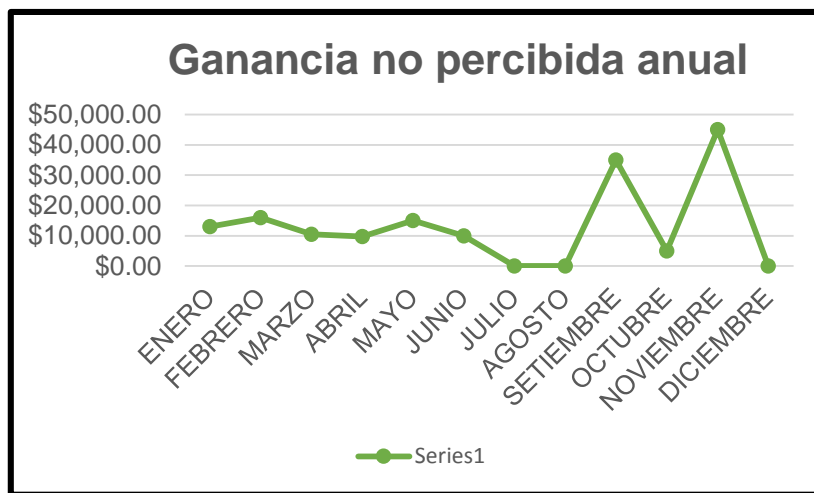


Figura 9. Ganancia no percibida anual

Las ventas realizadas y truncas expresadas en dólares se muestran en la Tabla 6 a continuación:

Tabla 6. Ventas realizadas y truncas 2019

Cientes	\$	%
Atendidos	\$56,724.25	25%
No atendidos	\$159,300.00	75%
Total	\$227,748.50	

Fuente: Elaboración Propia

Las ventas no realizadas con las empresas Petroperú, Weatherford, Sapet, Savia-Perú, Graña y Montero-CNPC no aceptaron nuestros servicios por no contar con plan de calidad y no contar con ISO.

### 4.2.3 Evaluación de la Propuesta

En el siguiente capítulo se presenta la evaluación económica y técnica para el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2015 en la empresa A GROUP PROJECTS SAC., de la región Piura.

#### 4.2.3.1 Evaluación económica de la propuesta

Para la evaluación económica del presente estudio se identificarán los costos y gastos que demandan, de igual manera los potenciales ingresos que se pueden percibir para poder determinar los indicadores económicos.

La evaluación económica para diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2015 en la empresa A GROUP PROJECTS SAC., de la región Piura se realizará en un horizonte de un año, debido a que ese es el tiempo de duración de la certificación del SGC.

#### 4.2.3.2 Gastos administrativos para el sistema de gestión de calidad

Los gastos administrativos que se van a incurrir en la implementación del sistema de gestión de calidad se presentan en la tabla 7.

Tabla 7: Costos administrativos para el SGC Rubros

<b>Rubros</b>	<b>Monto Anual (S/.)</b>
Talento humano para la implementación	7.999,20
Auditoria para la certificación del SGC	1.000,00
Auditorias anuales (seguimiento)	3.300,00
Comunicación del SGC	900,00
Revisión por la dirección (reuniones)	1.800,00
Control documentario	400,00
Capacitación externa	1.400,00
Material de capacitación interna y externa	400,00
Costo de capacitación del personal	2.660,00
Imprevistos 5% rubros anteriores.	992,96
<b>TOTAL</b>	<b>20.852,16</b>

#### 4.2.4 Inversión para el sistema de gestión de calidad

La inversión que representa el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma internacional ISO 9001: 2015 se calcula de acuerdo al activo tangible, activo intangible y capital de trabajo necesario. En la tabla 8 se detalla la inversión necesaria.

Tabla 8: Inversión total del SGC

Rubros	Monto Total (S/.)
Inversión Tangible	7.350,00
Inversión Intangible	43.050,00
Capital de Trabajo	15.772,07
<b>TOTAL</b>	<b>66.172,07</b>

Fuente: Elaboración Propia

##### 4.2.4.1 Activo tangible

Los activos tangibles en los que incurre la empresa con las obras civiles a ejecutarse para adaptar el área SIG, la compra de equipo menores que serán utilizados para el diseño del sistema de gestión de calidad, estos se presentan en la tabla 9.

Tabla 9: Activo tangible para el SGC

Rubros	Monto estimado (S/.)
Obras civiles para el área SIG.	2.000,00
Máquinas y equipos para el SGC	4.500,00
Equipo administrativo	500,00
Imprevistos 5%	350,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.350,00</b>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.2.4.2 Activo intangible

El activo intangible para el presente trabajo está relacionado principalmente al costo del estudio y la certificación del SGC, el activo intangible que representa el diseño del sistema de gestión de calidad se presenta en la tabla 10.

Tabla 10: Activo intangible para el SGC

Rubros	Monto Estimado (S/.)
Gastos en estudio	8.000,00
Certificación y auditoría	33.000,00
Gastos imprevistos 5%	2.050,00
<b>TOTAL</b>	<b>43.050,00</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 4.3 DISEÑAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 PARA LA EMPRESA A GROUP PROJECTS S.A.C TALARA.

#### 4.3.1 Generalidades.

Para la correcta implementación del Sistema de Gestión propuesto se consideró la documentación mínima requerida, la cual se detalla en el anexo AGP-SGI-MN01 Manual de Calidad de la empresa. Si bien este ya no es requisito obligatorio de la norma actual, se estimula una buena práctica a aplicarse en A Group Projects S.A.C., la cual tiene un aporte con nociones básicas de calidad en sus procesos.

Los documentos desarrollados para el SGC son:

- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Organigrama Funcional
- ✓ Mapa de procesos
- ✓ Manual de Organización y funciones
- ✓ Procedimiento de control de documentos
- ✓ Procedimiento de control de cambios
- ✓ Procedimiento de acciones correctivas
- ✓ Procedimiento de revisión por la dirección
- ✓ Procedimiento de producto no conforme
- ✓ Procedimiento de enfoque al cliente

- ✓ Ficha de procesos
- ✓ Formato de instructivo para servicio
- ✓ Formato de propuesta económica
- ✓ Formato de registro de evaluación de proveedores
- ✓ Cronograma de auditorías
- ✓ Cronograma de calibración de equipos e instrumentos
- ✓ Cronograma de implementación
- ✓ Lista maestra de documentos
- ✓ Lista maestra de registros
- ✓ Fichas de caracterización de procesos
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Matriz de identificación de las partes interesadas

Como un aporte se elaboraron Listas Maestras de Documentación adicional para el soporte y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Dicha relación de documentos fue elaborada tomando en consideración todos los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y debería de implementarse luego de establecidos los controles del mismo.

#### **4.3.2 Objetivos**

Objetivo principal

El objetivo principal para el diseño de un sistema de gestión de calidad comprende en elaborar una base en la gestión de los procesos productivos para mejorar constantemente la calidad que ofrece la organización. “A Group Projects S.A.C.”

Objetivo específico

Su objetivo específico consiste en la mejoría y su desempeño organizacional en el sector donde participa, con el fin de mejorar el funcionamiento del sistema actual, cumpliendo con los nuevos requisitos que presenta la versión 2015 de la norma ISO 9001, buscando mejorar el desempeño económico y la competitividad de la empresa.

#### **4.3.3 Propuesta de cronograma de implementación de SGC**

Procediendo, se presenta la propuesta del Cronograma de Implementación de SGC, tomando como plazo un año de establecimiento y certificación.

Tabla 11: Cronograma de Implementación

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION ISO 9001:2015	ENERO	FEBRE RO	MARZ O	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST O	SETIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	
<b>IMPLEMENTACION</b>													
Entrega de Diseño del SGC	■	■	■										
Sensibilización de Alta dirección		■	■										
Formación del Equipo de Trabajo		■											
Entrenamiento y Formación del Personal		■	■										
Revisión de Documentación Actual	■	■	■	■									
Análisis de Contexto		■	■	■									
Análisis de Requisitos Legales y otros Aplicables			■	■									
Elaboración de Plan Estratégico			■	■	■	■	■						
Caracterización de Procesos				■	■	■	■	■					
Identificación de Peligros y riesgos				■	■	■	■	■	■				
Elaboración de Documentación Pertinente al SGC							■	■	■	■			
Revisión de Documentación								■	■	■			
Revisión de Indicadores de Desempeño									■	■			
Definir Responsabilidades										■			
Aseguramiento de destrezas de empleados										■	■		
Difusión de procedimientos e indicadores										■	■		
Capacitación en uso de procedimientos										■	■		
Capacitación en seguimiento de indicadores											■		
Usar procedimientos y documentación en situaciones reales para validar eficiencia											■		
Realizar auditorías de cumplimiento para evaluar metodología											■	■	
Reuniones de ajuste de Sistema											■	■	
<b>CERTIFICACION</b>													
Planificar evaluación externa del SGC												■	■
Ejecución de Auditoría externa del SGC												■	■
Resolución de no conformidades													■
<b>ASEGURAMIENTO DE SGC</b>													
Ejecución de Auditorías Periódicas										■		■	■
Reuniones por la Dirección										■		■	■

Fuente: Elaboración Propia

Se planteó el Cronograma previamente presentado, en base a un año para la implementación de la norma ISO 9001:2015. Cabe resaltar que el tiempo puede variar y ajustarse al grado y tiempo de dedicación en el que la empresa trabaje para el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma y en la elaboración de las estrategias e indicadores.

Consideramos que las actividades que mayor tiempo le llevará a la empresa es la Revisión de la documentación actual, que básicamente ya fue revisada por nosotros para realizar la presente propuesta. Luego tenemos la elaboración del plan estratégico, el cual también es parte de nuestra propuesta para ser revisado por la Gerencia y tomar la decisión de considerarlo o mejorarlo. Finalmente tenemos la Elaboración de los documentos relacionados al SGC, el cuál aproximadamente le tomaría a A Group Projects S.A.C. diez semanas.

La etapa que mayor tiempo le llevara a la empresa desplegar es la implementación, pues es el grueso del proceso para la adquisición de la certificación. Ya que la certificación, se calcula que le tomará un mes en poder obtenerla. Pero mientras se realizan las auditorías para la certificación, recomendamos a A Group Projects S.A.C. que inicie con las auditorías periódicas y las reuniones constantes del equipo encargado, para verificar que se estén cumpliendo con los parámetros establecidos y plantear propuestas de mejora para aquellas falencias, obteniendo así la mejora continua y al mismo tiempo empiece a ser parte de la cultura de la empresa como el compromiso de sus colaboradores.

En la siguiente tabla se detalla a los responsables de ejecución de las actividades:

Tabla 12: Responsables de ejecución

<b>Implementación</b>	<b>Responsable de Ejecución</b>
Entrega de diseño del SGC	Coordinador de SGI
Sensibilización de alta dirección	Coordinador de SGI
Formación del equipo de trabajo	Coordinador de SGI
Entrenamiento y formación del personal	Coordinador de SGI y Recursos Humanos
Revisión de documentación actual	Equipo de trabajo de Implementación
Análisis de contexto	Equipo de trabajo de Implementación
Análisis de requisitos legales y otros aplicables	Coordinador de SGI
Elaboración de plan estratégico	Equipo de trabajo de Implementación
Caracterización de procesos	Equipo de trabajo de Implementación
Identificación de peligros y riesgos	Coordinador de SGI y Jefes de Operaciones
Desarrollo del cuadro de mando integral	Equipo de trabajo de Implementación
Elaboración de documentación pertinente al SGC	Equipo de trabajo de Implementación
Revisión de documentación	Equipo de trabajo de Implementación
Revisión de indicadores de desempeño	Equipo de trabajo de Implementación
Definir responsabilidades	Equipo de trabajo de Implementación
Aseguramiento de destrezas de empleados	Recursos Humanos
Difusión de procedimientos e indicadores	Coordinador de SGI y Recursos Humanos
Capacitación en uso de procedimientos	Coordinador de SGI y Jefes de Operaciones
Capacitación en seguimiento de indicadores	Equipo de trabajo de Implementación
Usar procedimientos y documentación en situaciones reales para validar eficiencia	Equipo de trabajo de Implementación
Realizar auditorías de cumplimiento para evaluar metodología	Coordinador de SGI
Reuniones de ajuste de Sistemas	Equipo de trabajo de Implementación
<b>Certificación</b>	<b>Responsable de Ejecución</b>
Planificar evaluación externa del SGC	Coordinador de SGI y Gerencia General
Ejecución de auditoría externa del SGC	Auditor externo
Resolución de no conformidades	Auditor externo
<b>Aseguramiento de SGC</b>	<b>Responsable de Ejecución</b>
Ejecución de auditoría periódica	Coordinador de SGI
Reuniones por la dirección	Equipo de trabajo de Implementación

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.3.4 Desarrollo de Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para la empresa A Group Projects S.A.C Talara.

El desarrollo de la implementación sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa A Group Projects S.A.C., se da mediante la planificación calidad con el apoyo total de la gerencia y el área SIG, y el desarrollo de las herramientas de gestión para la mejora continua.



### 4.3.5. Planificación de la calidad

La planificación de la calidad necesita de la colaboración de todos los miembros de la organización, empezando con la involucración y el entendimiento de la importancia del SGC para el progreso de la organización, y de todas las partes interesadas. Para lograr este involucramiento se iniciará con capacitaciones en todos los niveles en temas relacionados a la norma ISO 9001:2015; a sus herramientas; a la importancia de la mejora continua; a la importancia del llenado correcto de formatos, para tener registros verídicos y tomar decisiones acertadas, que disminuyan el riesgo; a la importancia de las auditorías; a la importancia de los procesos del SGC; a la política y los objetivos planteados por gerencia; a la importancia de cada colaborador de la organización, y muchos otros aspectos que son necesarios conocer y entender para lograr un mayor compromiso de todas las partes.

### 4.3.6. Capacitación en planificación del sistema de gestión de calidad

En la primera etapa, la capacitación irá enfocada a temas generales acerca de sistemas de gestión de la calidad e ISO 9001:2015.

En la tabla 13 se presenta la planificación de las capacitaciones en temas de calidad y basados en la actualización del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001:2015.

Tabla13: Plan de capacitación en planificación de la calidad

Curso	Participante	Temas vistos
Introducción a la Norma ISO 9001:2015	Jefes de Área	Principios de la Norma ISO 9001: 2015 Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 Responsabilidad, autoridad y funciones
Sistema de gestión de calidad enfocados al liderazgo	Gerencia General y Jefaturas de área	Importancia del SGC bajo la Norma ISO Actualización de la versión anterior Gestión del riesgo Liderazgo y compromiso Gestión del cambio Gestión del conocimiento

Fuente: Estudio de implementación del SGC

#### **4.3.7. Identificación de procesos**

Es importante que la organización tenga en cuenta el enfoque basado en procesos, es por ello que la organización tiene un mapa de procesos revisado y aprobado por gerencia general. Este mapa será difundido por los jefes de área a las diferentes áreas de la organización.

En el esquema N° 01, mapa de procesos de la empresa “A Group Projects S.A.C.”, se identifica el área SIG en los procesos estratégicos ya que la implementación y actualización de los sistemas de gestión se convierte en estrategias comparativas en el mercado donde participa la empresa.

A continuación, los tipos de procesos que se aplicaran:

##### **Proceso de Gestión**

En este proceso la gerencia es hoy en día uno de los conceptos administrativos más relevante dentro de las organizaciones, pues en la medida que estos sean gerenciados acertadamente, los resultados serán directamente proporcionales a dicha gestión.

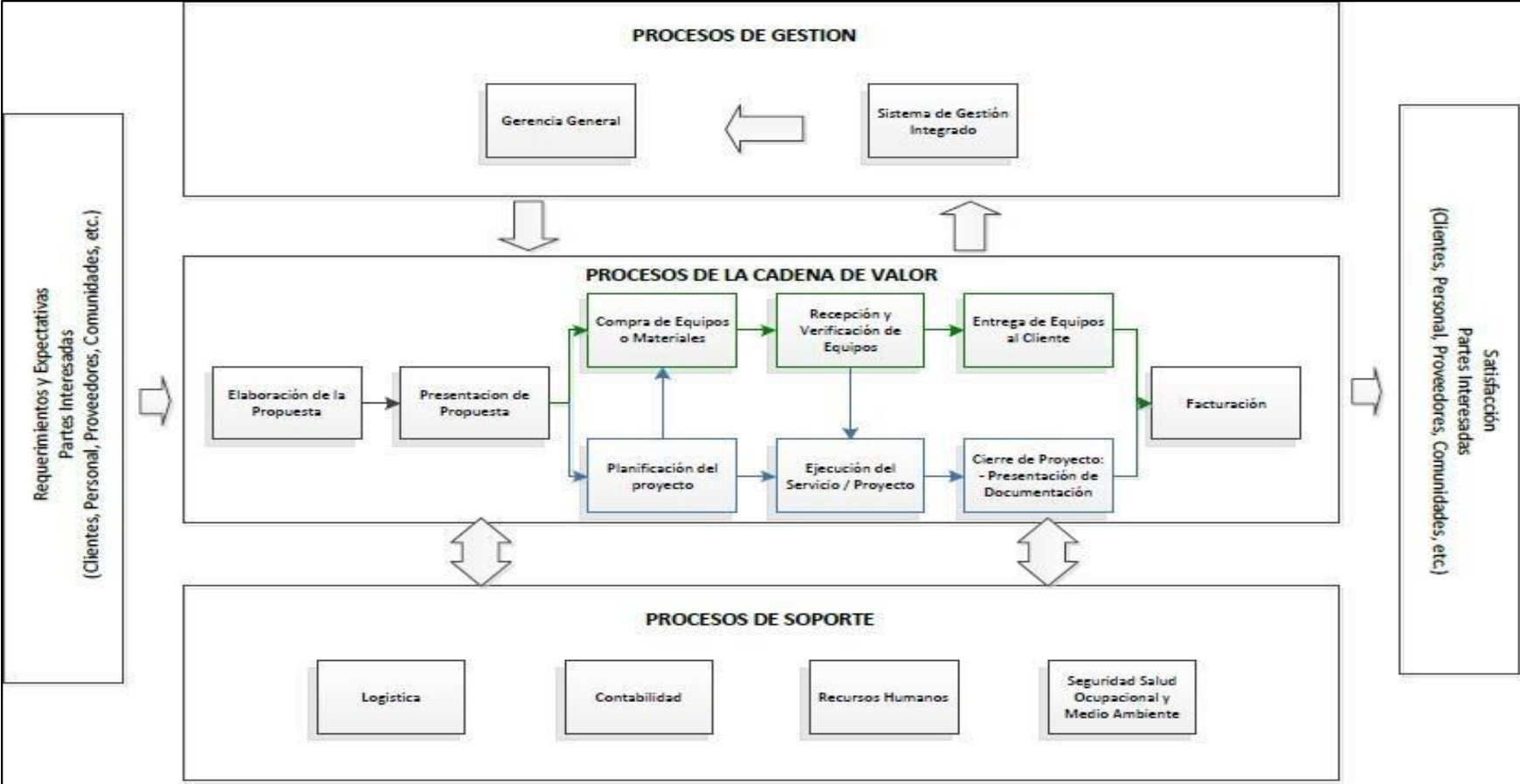
##### **Proceso de la Cadena de Valor**

Este proceso es un modelo que clasifica y organiza los principales procesos del negocio con el propósito de organizar y enfocar los programas de mejoramiento.

##### **Procesos de Soporte**

Estos procesos tienen un efecto indirecto en los clientes.

Esquema N°1: Mapa de procesos propuesto



Fuente: Elaboración Propia

En el manual de calidad, se incluyen los procedimientos, los formatos, los documentos y los instructivos necesarios para la organización, en donde en cada uno de ellos se llena con información importante, datos que ayudan a la elaboración de indicadores que a su vez ayudan a elaborar objetivos a corto y largo plazo, además en el manual de calidad también se menciona el periodo de conservación de estos datos y la elaboración de nuevos procedimientos que mejoren a la organización.

#### **4.3.8 Política de la calidad**

La Gerencia General de A GROUP PROJECTS S.A.C es consciente del compromiso de la empresa con nuestros clientes, es por ello que nos encontramos dispuestos a cumplir con sus necesidades y expectativas, brindando productos y/o servicios de supervisión, inspección y Control que cumplan con parámetros de calidad.

Nuestra empresa basa su gestión en la excelencia de servicios y/o productos brindados, cumplimiento de requisitos legales aplicables a nuestras actividades, la mejora continua y la preocupación constante de satisfacer a nuestros clientes.

Para alcanzar nuestros fines planteados, nos proponemos los siguientes objetivos:

- ✓ Brindar servicios y productos de calidad.
- ✓ Mejora continua de nuestros procesos.
- ✓ El empleo de tecnología adecuada para ofrecer un mejor servicio.

#### **4.3.9. Enfoque al cliente**

La empresa debe tener en cuenta que uno de las primeras razones para alcanzar el éxito, es la satisfacción del cliente, para ello, debe tener una comunicación constante, clara y objetiva de todos los requisitos del cliente, y de todas las especificaciones del producto para después llevar estos requisitos a las diferentes áreas de la organización y/o empresa para así poder realizar un producto de calidad, de acuerdo a las especificaciones dadas por el cliente y/o empresas enfocadas al rubro de metal mecánica.

Responsabilidades

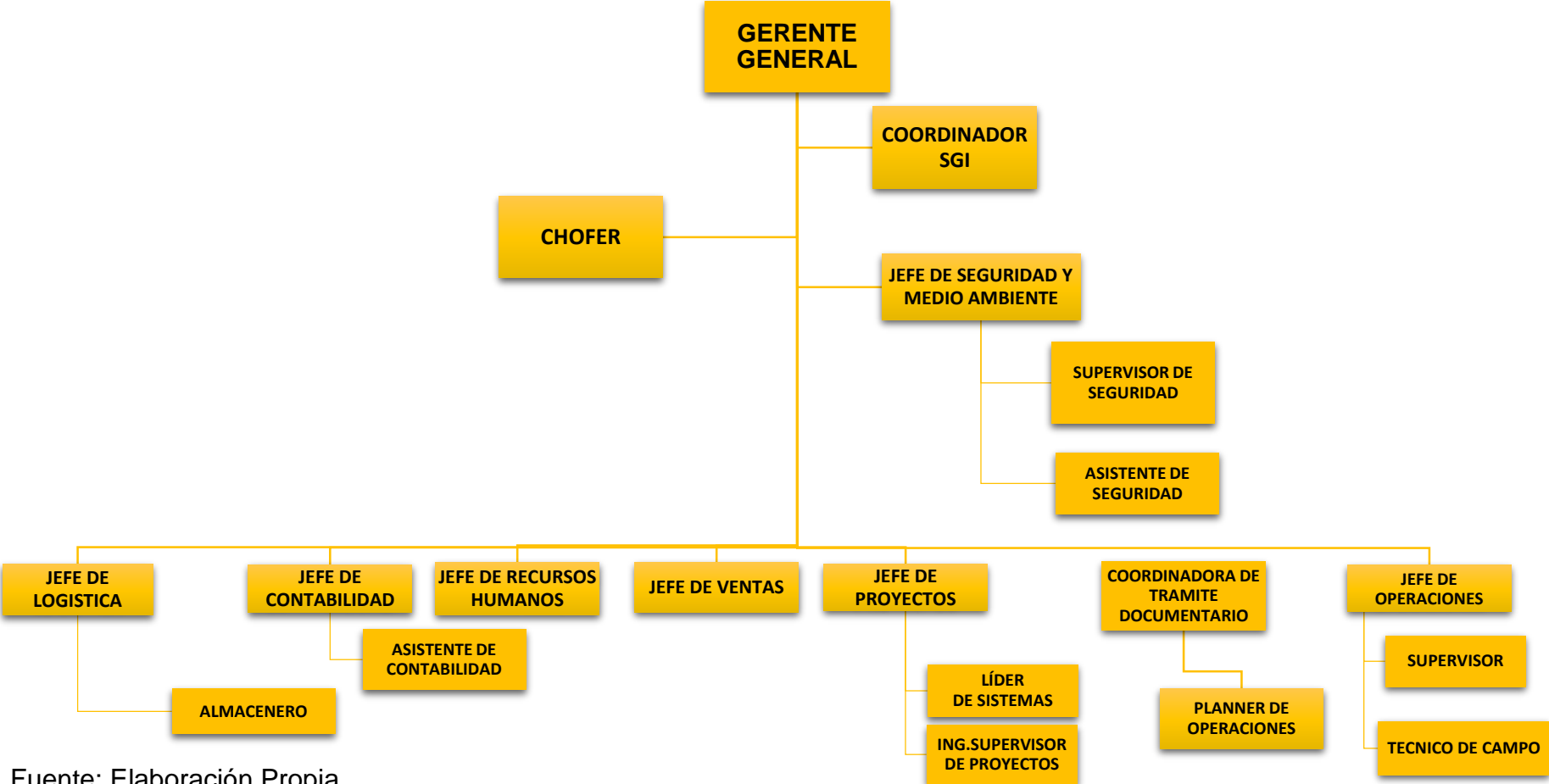
- ✓ Responsables de Operaciones
- ✓ Coordinador SGI
- ✓ Supervisores y/o Líderes

#### **4.3.10. Organización, responsabilidad y autoridad**

- ✓ Para la organización, responsabilidad y auditoría en la implementación del sistema de gestión en la empresa "A Group Projects S.A.C.", la gerencia asume toda la responsabilidad de involucrarse plenamente:
- ✓ La gerencia se declarará que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión, ISO 9001: 2015.
- ✓ La gerencia anuncia a todos los colaboradores de la empresa sobre el crecimiento y el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Fomentar la toma de conciencia de los trabajadores y todos
- ✓ los miembros de la empresa para el cumplimiento de los requisitos proporcionados por los clientes en todos los niveles de la empresa.

Con el objetivo del desarrollo de la implementación del SGC, se trabaja en base a los compromisos y autoridades provenientes del organigrama para el SGC, el cual está integrado primeramente por el gerente general y el coordinador SIG, que cuentan con el apoyo constante del jefe del área de la organización y/o empresa.

Esquema N° 2: Organigrama propuesto para la empresa “A Group Projects S.A.C.”



Fuente: Elaboración Propia

#### **4.3.11. Información documentada**

Para una buena aplicación del sistema de gestión de calidad es indispensable contar con procedimientos, registros y formatos disponibles para los niveles de la entidad que requieran de la información, es por eso que la norma tiene diferentes controles para el correcto control de estos documentos, tales como:

##### 1. Procedimientos:

- ✓ AGP-SGI-PR01 Procedimiento de control de documentos.
- ✓ AGP-SGI-PR02 Procedimiento de gestión de cambios.
- ✓ AGP-SGI-PR03 Procedimiento de revisión por la dirección.
- ✓ AGP-SGI-PR04 Procedimiento de acciones correctivas.
- ✓ AGP-SGI-PR05 Procedimiento de producto no conforme.
- ✓ AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente.

En la tabla 14 se presenta la lista maestra de los principales documentos, procedimientos e instrucciones de la empresa "A Group Projects S.A.C.", que servirán como base para la actualización del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Tabla14: Lista Maestra de documentos internos – “A Group Projects S.A.C.”

				LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS			Código:	AGP-SGI-LMO1
							Edición:	AGP-SGI-LMO1E1
AREA RESPONSABLE	CODIGO DEL DOCUMENTO	ORIGEN		NOMBRE DEL DOCUMENTO	N° de versión	Responsable	Archivo activo	
		Int.	Ext.				Tiempo de conservación	Lugar de ubicación
SGI	AGP-SGI-DOC01	X		Política de Calidad	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC02	X		Objetivos de Calidad	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC03	X		Mision	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC04	X		Vision	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC05	X		Valores Institucionales	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC06	X		Organigrama Funcional	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC07	X		Mapa de Procesos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC01	X		Ficha de Elaboración y presentación de Propuesta	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC02	X		Ficha de Recepción de Respuesta a Propuesta	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC03	X		Ficha de Planificación de Servicio	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC04	X		Ficha de Compra de equipos o materiales	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC05	X		Ficha de Recepción y Verificación de Equipos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC06	X		Ficha de Ejecución del Servicio/Proyecto	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC07	X		Ficha de Pruebas	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC08	X		Ficha de Cierre de Proyecto	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC09	X		Ficha de Entrega de Equipos al cliente	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC10	X		Ficha de Facturación	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC1A	X		Ficha de selección y evaluación de proveedor	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC2A	X		Ficha de selección, contratación e inducción del personal	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC1A	X		Ficha de capacitación de personal	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC2A	X		Ficha de Gestión y uso de Equipos de Protección Personal	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MN01	X		Manual de Calidad	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-LMO1	X		Lista Maestra de Documentos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-LMO2	X		Lista Maestra de Registros	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT01	X		Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas.	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT03	X		Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT04	X		Matriz de Riesgos de Operación	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT05	X		Matriz de Identificación y Aplicación de requisitos Legales y otros Requisitos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT06	X		Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas	1	RD / Coordinador SGI	4 años	SGI
	AGP-SGI-MT09	X		Cronograma Anual de Auditorias	1	RD / Coordinador SGI	7 años	SGI
	AGP-SGI-PR01	X		Procedimiento de Control de Documentos y Registros	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR02	X		Procedimiento de Gestión de Cambios	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR03	X		Procedimiento de Revisión por la Dirección	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR04	X		Procedimiento de Acciones Correctivas	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR05	X		Procedimiento de No Conformidades	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR07	X		Procedimiento de Auditorias Internas	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR09	X		Procedimiento y enfoque y procesos relacionados con el cliente.	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR10	X		Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR11	X		Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI



RR.HH	AGP-RH-PR02	X	Procedimiento de Compensación de Horas Laboradas	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
	AGP-RH-DOC01	X	Manual de Organización y Funciones	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
	AGP-RH-RG01	X	Reglamento Interno de Trabajo	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
MEDIO AMBIENTE	AGP-SGA-PR01	X	Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SGA-MT01	X	Matriz de Aspectos Ambientales Significativos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SGA-PL01	X	Plan de Manejo Ambiental	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
SEGURIDAD	AGP-SSO-DOC01	X	Organigrama de Comité de Seguridad	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-DOC02	X	Organigrama de Brigadas de Emergencia Oficina	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-IPERC02	X	Matriz IPERC	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN01	X	Manual de Seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN02	X	Manual Basico de Brigada de Evacuacion	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN03	X	Manual Basico de Brigada de Prevención y Control de Incendios	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN04	X	Manual Basico de Brigada de Primeros Auxilios	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PL01	X	Plan de Seguridad y Salud Ocupacional	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PL02	X	Plan de Contingencias Oficina	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PL03	X	Plan de Contingencias y Respuesta a Emergencias	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE01	X	POE Trabajos en Altura	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE02	X	POE Trabajos en Caliente	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE03	X	POE Bloqueo Lototo	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE04	X	POE Espacios Confinados	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE12	X	POESoldadura	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE13	X	POEControl y Manejo de Sustancias Peligrosas	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PR01	X	Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PR02	X	Procedimiento de Respuesta ante Emergencias	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PR03	X	Procedimiento de Investigación y Análisis de Incidentes	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
		X	Procedimiento de Emergencias Oficinas	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-PR04	X	Procedimiento de Prevencion y Control de Incendios	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO	
AGP-SSO-RG01	X	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO	

Fuente: Elaboración Propia

### 4.3.12. Gestión de cambios

La gestión de cambios consiste en implantar nuevos modelos de gestión aprovechando los cambios del entorno, por ello, la organización es flexible ante los cambios basado en resultados brindados por las diferentes áreas que dan un soporte a las decisiones que conllevan a cambios, estando a la vanguardia de las actualizaciones y mejoras del mercado.

#### 4.3.13. Herramientas de gestión para la mejora continua

Las herramientas de gestión para la mejora continua que se utilizan para la implementación del sistema de gestión de calidad de la empresa A Group Projects S.A.C. Están basadas en las capacitaciones, mensajes internos hacia los colaboradores, jefe y gerencia, sugerencias, identificación de los riesgos, estado de las no conformidades entre las principales.

#### 4.3.14. Capacitación en herramientas para la mejora continua

Esta capacitación se realizará a todo el personal de la entidad y/o empresa, respectivamente sobre temas de mejora continua como, por ejemplo, la estructura organización, objetivos, metas, programas de gestión, administración de riesgos, no conformidades, análisis y evaluación de causas.

Tabla15: Plan de capacitación

Curso	Participante	Temas vistos
Herramientas a utilizar para la actualización del SGC	Gerencia General, Jefaturas y principales colaboradores	Administración de riesgos
		Administración de No conformidades
		Análisis de las causas de No conformidades
		Comunicación interna
		Comunicación externa
		Análisis de la estructura organizacional
		Liderazgo
		Capítulos de la Norma ISO 9001

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16: Nuevas Ganancia Anual con ISO-9001-2015

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
	VENTAS 2019 A GROUP PROJECTS SAC																									
CLIENTE	JOJA	BIDDLE	ETTCATIMAR	ANDESA	DARA DRILLIN	ECHMARSDI	FELECIN	OM TECHN	ORACION	SPC	HSG LATINOAMERICA	KERUI	RAMARS	INSOR. TK DEL NOR	ATH	SENATI	ESSUS HOTELES PER	PETROPERU	FEATHERFOR	SAPET	SAVIA	AÑA Y MONTE	CNPC	TOTAL		
ENERO	\$259.60	\$1,078.59	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$0.00	---	\$13,000.00	---	---	0	---	---	---	\$14,338.19	
FEBRERO	\$584.10	\$608.43	\$660.80	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	---	---	\$16,000.00	---	---	---	\$17,853.33	
MARZO	\$1,180.00	---	---	\$2,244.36	\$1,864.40	\$70.80	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	\$10,500.00	---	---	0	---	---	\$15,859.56	
ABRIL	---	---	---	---	\$247.80	---	\$759.92	---	---	---	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	---	---	\$9,800.00	---	---	---	\$10,807.72	
MAYO	\$439.60	---	---	---	---	---	---	\$802.40	\$118.00	---	---	---	---	---	---	\$0.00	---	\$15,000.00	---	---	---	\$0.00	---	---	\$16,360.00	
JUNIO	---	---	---	---	---	\$236.00	\$424.80	---	---	\$3,606.37	\$2,124.00	---	---	---	\$0.00	---	---	---	---	---	\$10,000.00	---	---	---	\$16,391.17	
JULIO	\$1,770.00	---	---	---	---	\$258.12	---	---	---	---	\$2,393.00	\$1,003.00	---	---	\$0.00	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	---	\$5,424.12	
AGOSTO	---	---	---	\$974.68	---	---	\$1,085.60	---	---	\$3,134.37	---	---	---	---	\$0.00	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	---	\$5,194.65	
SEPTIEMBRE	---	---	\$885.00	\$5,930.38	---	---	---	---	---	\$184.37	---	---	\$330.40	\$965.24	---	\$0.00	---	---	---	\$35,000.00	---	---	---	---	\$43,295.39	
OCTUBRE	\$377.60	---	---	\$2,133.44	---	---	---	---	---	\$10,726.20	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	---	---	---	\$5,000.00	---	---	\$18,237.24	
NOVIEMBRE	\$1,300.00	---	\$600.00	---	---	---	---	---	---	\$644.00	---	---	\$660.80	---	\$2,697.40	---	---	---	---	---	---	\$0.00	---	---	\$5,302.20	
DICIEMBRE	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	\$844.43	\$0.00	\$516.25	---	---	---	0	---	---	\$1,360.68	
SUBTOTAL	\$5,910.90	\$1,687.02	\$2,145.80	\$11,282.86	\$2,112.20	\$564.92	\$2,270.32	\$802.40	\$118.00	\$18,295.31	\$4,517.00	\$1,003.00	\$991.20	\$965.24	\$844.43	\$2,697.40	\$516.25	\$28,000.00	\$10,500.00	\$35,000.00	\$40,800.00	0	0	\$171,024.25	TOTAL	

Fuente: Elaboración Propia

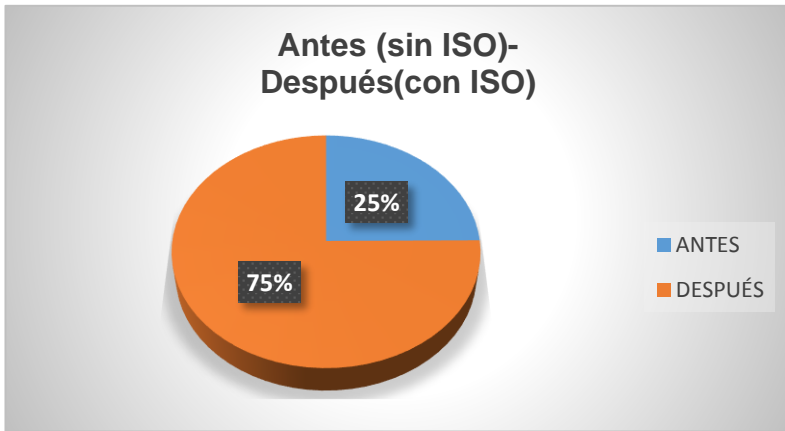


Figura 10. Resultado porcentual de ganancias percibidas y no percibidas

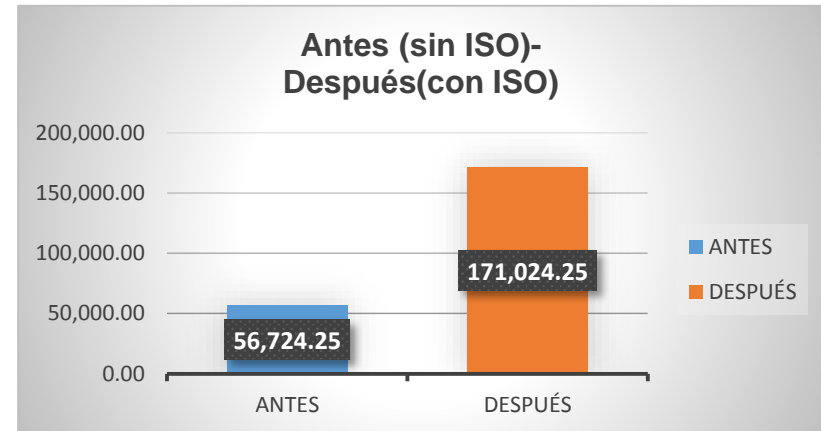


Figura 11. Resultado ganancias con ISO-9001

## V. DISCUSIÓN

Coaguila (2017) realizó un trabajo de investigación consistente en una propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en una empresa del sector metal mecánica. Uno de los objetivos consistió en la realización análisis de la norma y la posibilidad de implantarla en una empresa de construcción de metal mecánica. Luego de realizar reuniones con los clientes, llegó a la conclusión que la satisfacción del cliente por el servicio recibido fortalece la relación de confianza con la organización, asegurando su fidelidad, debido a que se cumplieron con sus requisitos. En la elaboración de la propuesta se aplicó un cuestionario a los clientes potenciales de los cuales se obtuvo información valiosa con respecto al producto, servicio y gestión de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2019.

Ponce (2018) propuso en su trabajo de investigación una gestión de calidad para obras en líneas de transmisión en empresas constructoras; demostró la utilidad del uso de herramientas de Gestión de Calidad y su impacto positivo en las empresas de construcción; concluye que un sistema de calidad exitoso, involucra a todos los miembros de una empresa incluyendo personal de alta gerencia, hasta el personal de seguridad y limpieza. Para la realización de la presente investigación, en la determinación de la baja productividad empresarial, se involucró a todo el personal a través de una lluvia de ideas.

Renteria (2019) implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera, proponiendo como uno de sus objetivos, Establecer los controles, evaluación de desempeño y mejora de la gestión de calidad del laboratorio de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y la posibilidad de implantarla en una compañía de minerales; planteo como objetivo el análisis de la situación y a partir de ello poder diseñar este sistema de gestión de calidad, lo cual también fue realizado en la presente investigación. También manifestó que, mediante este sistema, se daría un incremento en la productividad y en la satisfacción del cliente. Lo cual forma parte de la propuesta realizada.

## VI. CONCLUSIONES

- a) Se diagnosticó la situación actual de la gestión de calidad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara a través de un cuestionario aplicado a diez clientes representativos encontrando entre las principales molestias de parte de ellos la entrega tardía de los reportes, la falta de procedimientos, carencia de instrumentos y en algunos casos falta de personal para las actividades contratadas. Todos estos reclamos son un reflejo de una baja calidad del servicio brindado por lo cual presentamos una baja Productividad en la empresa.
- b) Se diseñó el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 para empresa A Group Projects S.A.C Talara. En este diseño se tuvo en cuenta la introducción, enfoque estratégico, definiciones, organización, liderazgo, planificación, el apoyo organizacional, operación, enfoque estratégico y una mejora continua.
- c) Se realizó el estudio mediante cuadros comparativos en el año 2019 teniendo una baja productividad de un 25% en la empresa y aplicando el uso de la implementación del sistema de gestión de calidad la cual será positiva para la empresa; obteniendo así un gran aumento de productividad hasta un 50% más que el año 2019.
- d) Para la elaboración y ejecución del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO-9001-2015 para la empresa A Group Projects S.A.C, se hizo una inversión de S/66,172.07(sesenta y seis mil ciento setenta y 07/100 soles); lo cual se estima aplicar en el tiempo más corto posible.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Complementar los procedimientos y los registros necesarios que permitan realizar una mejor gestión.

Elaborar indicadores que permitan garantizar el logro de los objetivos esperados.

Capacitar a todo el personal en conocimientos sobre gestión de calidad a fin de sensibilizar y comprometer a todo el personal el logro de los objetivos trazados.

Realizada la evaluación económica se recomienda tomar mayor énfasis en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y comprometer a la gerencia y a todo el personal de la empresa en el proceso de llevar a cabo la propuesta ya que se ha identificado que la empresa cuenta con no conformidades y reclamos importantes que se traducen en pérdidas económicas y de prestigio.

## REFERENCIAS

NÚÑEZ, Eduardo. Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en una empresa Metal mecánica. Lima: Universidad de Lima. 2017. Disponible: <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/5953>.

PONCE, Williams. Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2015 en una empresa textil de la región Arequipa. Arequipa: Universidad nacional de san Agustín de Arequipa. 2018. Disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8671>.

American Society of Quality Events [Consultado 03 octubre 2019]. Disponible: <https://bit.ly/2XYrppB>

American Society of Quality (ASQ, 2017) [Consultado 03 octubre 2019] Disponible: <https://bit.ly/2QHd9js>

BENAVIDES, Claudia, Las 5 Fases para la implantación de ISO 9001:2015. Disponible: <https://bit.ly/2rBG1yY>

CHASE, Aquilano. Cantidad de recursos que entran y que están disponibles con relación a los requisitos de producción durante un periodo de tiempo determinado”, 2019. Disponible: <https://bit.ly/2pJ9JSk>

CUEVA M. Diseño De Un Sistema De Gestión De Continuidad De Negocios Para Una Entidad Estatal De Salud Bajo La Óptica de la ISO/IEC 22301:2012. Pontificia Universidad Católica, Lima 2015. Disponible: <https://bit.ly/2KLL9rk>

CÓRDOVA, Z. Estadística Descriptiva e Inferencial, 2003. Disponible: <https://bit.ly/2pK7nCM>

CUYUTUPA Nathalia. Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C., Universidad César Vallejo, Lima 2017. Disponible: <https://bit.ly/2Own4pm>

DE NIEVES, Carmen y ROS, Lorenzo, Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la

excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena, 2006. Disponible: <https://bit.ly/35mQmxn>

EVANS, LINDSAY. Administración y control de la calidad. International Thomson Editores S.A., México 2005. Disponible: <https://bit.ly/2rcKVT2>

GUERRERO, El Trimestre Económico. [Consultado 02 octubre 2019] Disponible: <https://bit.ly/37s2ajX>

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ, y BAPTISTA. Metodología de la investigación. México: Mac Graw Hill: Disponible 2014: <https://bit.ly/35gqun0>.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. [Consultado 09 noviembre 2019] Disponible: <https://bit.ly/2riE0HP>

[ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000. 01 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000.](#) [Consultado: 02/09/2019]. Disponible: <https://bit.ly/33tmE8P>

COAGUILA, Antonio. “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Arequipa: Universidad Católica San Pablo, 2017. Disponible:

[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALE\\_S\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALE_S_ANT_MET.pdf)

RENTERIA, Jorge. Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha . Lima: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019. Disponible

[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026\\_70303261\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf)

NATIVIDAD Ider. Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. Lima: Universidad César Vallejo 2017, Disponible: <https://bit.ly/2D70nCO>

MINISTERIO DE TRABAJO. (Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo), 2016. Disponible:



[http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005\\_2012\\_TR%20%20Reglamento%20de%20la%20Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf](http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Decreto%20Supremo%20005_2012_TR%20%20Reglamento%20de%20la%20Ley%2029783%20%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf)

NORMA ISO 9000 Internacional, (2000) [Consultado 22 Agosto 2019] Disponible: <https://bit.ly/35mtpuh>

MUÑOZ. Como asesorar una investigación de Tesis. Editorial: Prentice Hall Hispanoamericano, México 1998. Disponible: <https://bit.ly/2pEwy9D>.

SINERGIA INSULAR, Las Certificadoras del Sistema de Gestión de Calidad, Instituto, Perú 2016.

Jamanca, Grace. Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 aplicando herramientas lean en los procesos comerciales de una organización educativa. Lima: Universidad ESAN del Perú, 2019. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1805>

GONZÁLEZ, Joschwua. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en una pyme Inmobiliaria en Chile con énfasis en la entrega de su servicio de arrendamiento de inmuebles. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, 2019. Disponible: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/bpmg643p/doc/bpmg643p.pdf>.

HERNANDEZ, 2019. Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo: Ingeniare. Revista chilena de Ingeniería [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000200328](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328)

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Sistema de gestión de calidad (independiente)	"Es el plan de calidad, recogido en un documento de todas las especificaciones de los diferentes procesos, procedimientos y recursos que se pueden aplicar". (Organización Internacional para la Estandarización, 2015)	Conformidad	Nivel de cumplimiento de entrega = $\frac{\text{Total de servicios no realizados a tiempo}}{\text{Total de servicios despachados}}$	Calidad (C)	Razón
		Cumplimiento de entrega	Índice de no conformidad = $\frac{\text{N}^\circ \text{reportes no conformes}}{\text{Total de reportes}}$		
		Atención de quejas y reclamos	$SC = \frac{\text{N}^\circ \text{Quejas y reclamos}}{\text{N}^\circ \text{ de ventas}}$	Satisfacción del Cliente (SC)	Razón
Productividad (dependiente)	"Medida de eficiencia económica resultante de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos y/o servicios elaborados". (Rodríguez, 1993).	Utilización de recursos	$X = \frac{\text{Mantenimientos realizados}}{\text{unidad de tiempo (Horas/hombre)}}$	Eficiencia (X)	Razón
		Cumplimiento de objetivos	$K = \frac{\text{Mantenimientos realizados}}{\text{Mantenimientos planificados}}$	Eficacia (K)	Razón

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de calidad

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

Nombre de la empresa:

.....  
 .....

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?					
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?					
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?					
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?					
05. ¿Cumple con certificación cada suministro?					
06. ¿Cumple con la normativa estándar internacional?					
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?					
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?					
09. ¿EL personal muestra compromiso con el trabajo?					
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?					
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?					
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?					
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?					
¿Recomendaría la empresa a sus colegas? SI [ ] NO [ ]					
Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar					

Anexo 3. Lista de verificación ISO-9001

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>					
<p><b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		10	5	3	0
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
<p>Primer Párrafo</p> <p>Se tiene determinado el alcance según:</p> <p>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</p> <p>Debe estar documentado y disponible.</p>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				

<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
<b>SUBTOTAL</b>					
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>					
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1.LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.				
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				
<b>5.2 POLITICA</b>					
<b>5.2.1ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				
<b>SUBTOTAL</b>					
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>					
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				
<b>SUBTOTAL</b>					

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	
<b>7. APOYO</b>	
<b>7.1 RECURSOS</b>	
<b>7.1.1 Generalidades</b>	
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>	
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>	
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>	
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.
<b>7.2 COMPETENCIA</b>	
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
<b>7.5.1 Generalidades</b>	
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.
<b>SUBTOTAL</b>	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	
<b>8. OPERACIÓN</b>	
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>	

1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				

18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.				
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				
35	Se conserva información documentada de estas actividades				
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				



37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.				
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				
52	Se controla la designación de personas competentes.				
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			
8.5.4 Preservación				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			
67	Considera los requisitos del cliente.			
68	Considera la retroalimentación del cliente.			
8.5.6 Control de cambios				
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			

78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				
SUBTOTAL					
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				

<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			
22	Considera los resultados de las auditorías.			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			
24	Considera la adecuación de los recursos.			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			
26	Se considera las oportunidades de mejora.			
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			
29	Incluye las necesidades de recursos.			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			
<b>SUBTOTAL</b>				
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)				
<b>10. MEJORA</b>				
<b>10.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			

7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
5. LIDERAZGO					
6. PLANIFICACION					
7. APOYO					
8. OPERACIÓN					
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
10. MEJORA					
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION					
Calificación global en la Gestión de Calidad					

ANEXO 4. Encuestas realizadas a clientes de la región.

Cuestionario de satisfacción al cliente

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

Nombre de la empresa:

Servicios Petroleros y conexos srl.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente.

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?					X
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?					X
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?					X
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?					X
05. ¿Cumple con su certificación cada suministro?					X
06. ¿Cumple con las normativa estándar internacional?					X
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?					X
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?					X
09. ¿El personal muestra compromiso con el trabajo?					X
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?					X
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?				X	
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?				X	
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?				X	
si	¿Recomendaría la empresa a sus colegas?				
N.A	Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar				

  
 Ing. L. JAVIER MENDOZA A.  
 SUP. LOGISTICA  
 SERV. PETROLEROS Y CONEXOS S.R.L.

## Cuestionario de satisfacción al cliente

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

Nombre de la empresa:

TECNARSOL

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente.

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?				X	
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?				X	
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?				X	
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?				X	
05. ¿Cumple con su certificación cada suministro?				X	
06. ¿Cumple con las normativa estándar internacional?				X	
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?					X
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?					X
09. ¿EL personal muestra compromiso con el trabajo?					X
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?					X
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?			X		
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?			X		
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?			X		
SI	¿Recomendaría la empresa a sus colegas?				
N.A	Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar				

  
**Edilberto Avila Echeandia**  
 Gerente General  
 CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS  
 TECNARSOL S.R.L.

## Cuestionario de satisfacción al cliente

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

Nombre de la empresa:

METALURGICA PERUANA JOJA SAC

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente.

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?					X
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?					X
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?					X
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?					X
05. ¿Cumple con su certificación cada suministro?					X
06. ¿Cumple con las normativa estándar internacional?					X
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?					X
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?					X
09. ¿EL personal muestra compromiso con el trabajo?					X
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?					X
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?				X	
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?				X	
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?				X	
SI	¿Recomendaría la empresa a sus colegas?				
NINGUNO	Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar				

  
 Marco Antonio Fernández Peralta
   
 COORDINADOR DE OPERACIONES



## Cuestionario de satisfacción al cliente

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

Nombre de la empresa:

CONSTRUCCIONES Y REPARACIONES MARINAS SAC

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente.

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?				X	
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?				X	
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?				X	
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?				X	
05. ¿Cumple con su certificación cada suministro?				X	
06. ¿Cumple con las normativa estándar internacional?				X	
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?					X
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?					X
09. ¿EL personal muestra compromiso con el trabajo?					X
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?					X
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?				X	
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?				X	
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?				X	
SI	¿Recomendaría la empresa a sus colegas?				
	Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar				
	HOMOLOGACION				



CRISTINA ALMEIDA PRUSIC BAZALAR  
JEFE DEL DPTO DE CONTROL DE CALIDAD  
CONSTRUCCIONES Y REPARACIONES MARINAS SAC

## Cuestionario de satisfacción al cliente

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

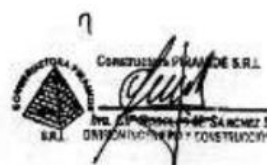
Nombre de la empresa:

Constructora Pirámide SRL

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente.

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?				X	
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?				X	
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?				X	
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?				X	
05. ¿Cumple con su certificación cada suministro?				X	
06. ¿Cumple con las normativa estándar internacional?				X	
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?				X	
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?				X	
09. ¿EL personal muestra compromiso con el trabajo?				X	
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?				X	
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?				X	
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?				X	
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?				X	
SI	¿Recomendaría la empresa a sus colegas?				
	Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar				
	GESTION DE CALIDAD				



## Cuestionario de satisfacción al cliente

La finalidad del presente cuestionario es de mejorar la calidad del producto y del servicio prestado a nuestros clientes y asegurarnos de que cumplimos con el nivel de calidad que Ud. Exige.

Nombre de la empresa:

FELECIN

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en el casillero que crea conveniente según su nivel de satisfacción, donde:

1: Muy deficiente, 2: Deficiente, 3: Normal, 4: Bien y 5: Excelente.

Aspectos evaluados	Nivel de satisfacción				
	1	2	3	4	5
<b>Sobre el producto</b>					
01. ¿Cumple con las expectativas requeridas?				X	
02. ¿Cumple con los niveles de calidad?				X	
03. ¿Cumple con los requerimientos del cliente?				X	
04. ¿Cumple con los Procedimientos según los materiales a inspeccionar?				X	
05. ¿Cumple con su certificación cada suministro?				X	
06. ¿Cumple con las normativa estándar internacional?				X	
<b>Sobre el servicio</b>					
07. ¿Cumple con los tiempos de entrega?				X	
08. ¿El personal tiene la experiencia y conocimiento del trabajo?				X	
09. ¿EL personal muestra compromiso con el trabajo?				X	
10. ¿El personal muestra respeto, cortesía y educación?				X	
<b>Sobre la gestión</b>					
11. ¿Existe accesibilidad para contactar con la persona adecuada?				X	
12. ¿Muestra eficacia y rapidez con la solución del problema?				X	
13. ¿Brinda asesoría técnica y soluciones prácticas?				X	
SI	¿Recomendaría la empresa a sus colegas?				
----	Mencione otros aspectos en que la empresa debe mejorar				


  
 Alejandro Pinto Lazo
   
 SUPERVISOR DE CALIDAD

Anexo 5. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ..... con DNI N° ..... Magister  
en.....  
N° ANR....., de profesión.....  
desempeñándome actualmente  
como.....  
en.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos: Cuestionario de calidad y Lista de verificación ISO.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

Lista de verificación ISO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de julio del dos mil veinte.

Mgr. :

DNI :

Especialidad :

E-mail :



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARIO SEMINARIO ATARAMA..... con DNI N° 02633043..... Magister en INGENIERIA DE SISTEMAS.....  
 N° ANR: ....., de profesión INGENIERO INDUSTRIAL.....  
 desempeñándome actualmente como DOCENTE UNNERSITARIO.....  
 en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Ficha de medición de calidad y ficha de verificación de satisfacción del cliente.

Ficha de verificación de eficacia y ficha de verificación de eficiencia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Ficha de medición de calidad y verificación de satisfacción del cliente	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

Ficha de verificación de eficacia y eficiencia	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de Noviembre del Dos mil Diecinueve.

  
 -----  
 Ing° Mario R. Seminario Atarata MSc.  
 CIP. 95269

Mgtr. : INGENIERÍA DE SISTEMAS  
 DNI : 02633043 /  
 Especialidad : INGENIERIA INDUSTRIAL  
 E-mail : SUBBASESORIAS@GMAIL.COM

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NESTOR JAVIER ZOPATO PALACIOS con DNI N° 02667267 Magister  
 en INGENIERIA ADJUNTO  
 N° ANR: ....., de profesión INGENIERO INDUSTRIAL  
 desempeñándome actualmente como DOCENTE EN EL PGM FORMACION PARA ADULTOS  
 en UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Ficha de medición de calidad y ficha de verificación de satisfacción del cliente.

Ficha de verificación de eficacia y ficha de verificación de eficiencia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Ficha de medición de calidad y verificación de satisfacción del cliente	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		



Ficha de verificación de eficacia y eficiencia	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		


En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de Noviembre del Dos mil Diecinueve.

Mgtr.

DNI

Especialidad:

E-mail

  
 : NESTOR JAVIER ZAPATA POLANCO  
 : 02667267  
 : INGENIERO INDUSTRIAL  
 : njzapata@gmail.com  
 CIP: 35038



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gerardo Sosa Panta con DNI N° 03591940 Magister  
en DOCENCIA UNIVERSITARIA  
N° ANR: 67114 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL  
desempeñándome actualmente como DOCENTE  
en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Ficha de medición de calidad y ficha de verificación de satisfacción del cliente.

Ficha de verificación de eficacia y ficha de verificación de eficiencia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Ficha de medición de calidad y verificación de satisfacción del cliente	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Ficha de verificación de eficacia y eficiencia	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de Noviembre del Dos mil Diecinueve.



Mgtr. : Gerardo Sosa Panta  
 DNI : 03591940  
 Especialidad : INGENIERO INDUSTRIAL  
 E-mail : gerardodolac@gmail.com

## GLOSARIO

- 1) Producto: Resultado de un proceso.
- 2) Servicio: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- 3) Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A “CALIDAD”:**

- 4) Calidad: Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- 5) Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 6) Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 7) Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “GESTIÓN”:**

- 8) Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- 9) Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- 10) Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- 11) Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 12) Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- 13) Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- 14) Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más

Apellidos y Nombres del Autor	
Vásquez Pacherre, Héctor Frank	
DNI:41427033	Firma
ORCID: 0000-0003-2508-432X	

alto nivel una organización.

- 15) Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad,

- 16) Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.

- 17) Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- 18) Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad *orientada a* proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- 19) Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- 20) Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- 21) Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 22) Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “ORGANIZACIÓN”:**

- 23) Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- 24) Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- 25) Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- 26) Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- 27) Cliente: Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- 28) Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- 29) Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA AL “PROCESO Y PRODUCTO”:**

- 30) Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- 31) Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un servicio, producto, proceso o sistema.
- 32) Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LAS “CARACTERÍSTICAS”:**

- 33) Característica: Rasgo diferenciador.
- 34) Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “CONFORMIDAD”:**

- 35) Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- 36) No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- 37) Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- 38) Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no

- conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 39) Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
  - 40) Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
  - 41) Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
  - 42) Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “DOCUMENTACIÓN”:**

- 43) Información: Datos que poseen significado.
- 44) Documento: Información y su medio de soporte.
- 45) Especificación: Documento que establece requisitos.
- 46) Manual de la Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- 47) Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- 48) Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA AL “EXAMEN”:**

- 49) Ensayo / prueba: Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- 50) Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 51) Validación: Confirmación mediante un suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- 52) Proceso de Calificación: Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.
- 53) Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “AUDITORÍA”:**

- 54) 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.
- 55) Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 56) Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- 57) Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de la auditoría y que sean verificables.
- 58) Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la

- auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- 59) Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de una auditoría.
  - 60) Auditado: Organización que es auditada.
  - 61) Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
  - 62) Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
  - 63) Experto técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
  - 64) Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”:**

- 65) Reclamante: Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- 66) Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- 67) Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- 68) Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “MEJORA CONTINUA”:**

- 69) Oportunidad de mejora: Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- 70) Fuente de oportunidad de mejora: Fuente de información cuyo análisis puede llevar a la identificación de una oportunidad de mejora.
- 71) PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar): Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- 72) Plan del proyecto de mejora: Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.
- 73) Proceso de mejora: Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- 74) Proyecto de mejora: Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia identificada entre la situación deseada y la real relativa a una o más oportunidades de mejora.

#### **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “CONSULTORÍA”:**

- 75) Realización del Sistema de Gestión de la Calidad: Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- 76) Consultor/a de Sistemas de Gestión de la Calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un Sistema de Gestión de la Calidad dando asesoramiento o información.

## **TERMINOLOGÍA RELATIVA A LA “RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS E INNOVACIÓN”:**

- 77) Análisis SWOT: Análisis de la situación actual de la compañía y perspectivas (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).
- 78) Enumeración de atributos: Listado de los atributos o propiedades de un producto para modificar algunos de los mismos y encontrar una nueva combinación que mejore el producto.
- 79) Brainstorming: Reunión convocada específicamente para generar ideas o redefinir un problema.
- 80) Análisis morfológico: Separar las dimensiones más importantes de un problema para después estudiar todas y cada una de las relaciones existentes entre ellas.

## **TERMINOLOGÍA RELATIVA AL “MODELO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL EFQM”:**

- 81) Alianzas: Relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor añadido para el cliente. Entre los parten aire de una alianza podemos encontrar a proveedores, distribuidores.
- 82) Aprendizaje: La adquisición y comprensión de información que puede conducir a la mejora o al cambio.
- 83) Conocimiento: Es uno de los elementos de la trilogía formada por los datos, la información y el conocimiento. Los datos son los hechos en sí. La información son los datos dentro de un contexto y con una perspectiva. El conocimiento es la información más las directrices que permiten pasar a la acción.
- 84) Creatividad: La generación de ideas que da lugar a prácticas de trabajo y/o productos y servicios nuevos o mejorados.
- 85) Cultura: El conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.
- 86) Excelencia: Prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.
- 87) Líderes: Aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la organización, incluidos el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que dirigen equipos o participan de la función de liderazgo.
- 88) Rendimiento: Medida de lo alcanzado por un individuo, equipo, organización o proceso.
- 89) Visión: Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.
- 90) Valores: Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones.



## Anexo7: Manual de Calidad y procedimientos

### ANEXOS

MANUAL DE CALIDAD _____	91
ORGANIGRAMA FUNCIONAL _____	120
MAPA DE PROCESOS _____	122
FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS _____	124
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES _____	147
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS _____	195
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS _____	206
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN _____	215
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO/ PRODUCTO NO CONFORME _____	223
PROCEDIMIENTO DE ENFOQUE AL CLIENTE _____	231
FICHA DE PROCESOS _____	241
MANUAL INTRODUCCIÓN A LOS END _____	243
FORMATO DE INSTRUCTIVO PARA SERVICIO _____	253
FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA _____	256
FORMATO DE REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES _____	258
CRONOGRAMA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS _____	260
CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS _____	262
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS _____	264
LISTA MAESTRA DE REGISTROS _____	0267



Código: AGP-SGI-MN01

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

## MANUAL DE CALIDAD

## DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

### CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:

Área:

Copia N°

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	96
1.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....	96
1.2 OBJETIVO DE MANUAL .....	96
1.3 ALCANCE DEL MANUAL .....	96
1.4 EXCLUSIONES DEL MANUAL .....	96
2. ENFOQUE ESTRATÉGICO .....	97
2.1 VISIÓN .....	97
2.2 MISIÓN .....	97
2.3 PRINCIPIOS Y VALORES .....	97
3. DEFINICIONES Y SIGLAS .....	97
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	98
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....	98
4.2 COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS.....	98
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC .....	99
4.4 SGC Y SUS PROCESOS .....	99
5. LIDERAZGO .....	100
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	100
5.1.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	100
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE .....	102
5.2 POLITICA .....	102
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.....	103
6. PLANIFICACIÓN .....	103
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	103
6.1.1 .....	103
6.1.2 .....	103
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	104
6.2.1 .....	104

6.2.2 .....	104
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	105
7. APOYO .....	105
7.1 RECURSOS .....	105
7.1.1 GENERALIDADES .....	105
7.1.2 PERSONAS .....	105
7.1.3 INFRAESTRUCTURA .....	105
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS .....	106
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.....	106
7.1.5.1 GENERALIDADES .....	106
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES .....	106
7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	107
7.2 COMPETENCIA .....	107
7.3 TOMA DE CONCIENCIA .....	107
7.4 COMUNICACIÓN .....	107
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA .....	108
7.5.1 GENERALIDADES .....	108
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	108
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA .....	108
8. OPERACIÓN .....	108
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL .....	108
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	109
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	109
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	109
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	109
8.2.4 CAMBIOS DE LOS REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	109
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	110

8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	110
8.4.1 GENERALIDADES .....	110
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL .....	113
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	114
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	114
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	114
8.5.2 IDENTIFICACIÓN DE TRAZABILIDAD .....	115
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS.....	115
8.5.4 PRESERVACIÓN .....	115
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA .....	115
8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS .....	115
8.6 LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	116
8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES .....	116
9. ENFOQUE ESTRATÉGICO .....	116
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	116
9.1.1 GENERALIDADES .....	116
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	117
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	117
9.2 AUDITORIA INTERNA .....	117
9.2.1 .....	117
9.2.2 .....	117
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	118
9.3.1 GENERALIDADES .....	118
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	118
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	118
10. MEJORA CONTÍNUA .....	119
10.1 GENERALIDADES .....	119

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	119
10.2.1 .....	119
10.2.2 .....	119
10.3 MEJORA CONTÍNUA .....	119

## MANUAL DE CALIDAD

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA

A GROUP PROJECTS S.A.C. es una empresa confiable formada por profesionales con vasta experiencia en trabajos de ingeniería aplicada a resolver problemas técnicos e ingeniería especializada en inspección, adicionalmente contamos con el know how soporte para ensayos destructivos y no destructivos en materiales y uniones soldadas, homologación de soldadores, la correspondiente elaboración y calificación de procedimientos para uniones soldadas y proyectos constructivos. El manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de servicios y asesoramientos brindados por la empresa, bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. A GROUP PROJECTS S.A.C. mantiene documentado su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo descrito en este manual.

#### 1.2 OBJETIVO DE MANUAL

Este documento tiene como finalidad el establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de A GROUP PROJECTS S.A.C. basado en la norma internacional ISO 9001:2015 con el propósito de demostrar la capacidad de proporcionar consistentemente sus servicios en cumplimiento de los requisitos de sus clientes.

El Sistema de Gestión de la Calidad contiene elementos que obligan a suministrar a los clientes; servicios que satisfagan sus necesidades, que aseguran que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.

#### 1.3 ALCANCE DEL MANUAL

El Sistema de Gestión de la Calidad de A GROUP PROJECTS S.A.C. aplica a todos los tipos de servicios brindados por la empresa. Por tal motivo A GROUP PROJECTS S.A.C. ha identificado tres categorías de procesos dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se muestran en su Mapa de Interacción de Procesos.

## 1.4 EXCLUSIONES DEL MANUAL

Se excluye del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de A GROUP PROJECTS S.A.C., las actividades relacionadas con el punto 8.3 “Diseño y Desarrollo” de la Norma ISO 9001:2015 debido a que los requisitos para la prestación de los servicios están definidos por los clientes en los términos de referencia en el caso de convocatorias públicas o privadas y en las especificaciones establecidas en el caso de invitaciones privadas.

Estas exclusiones no limitan la capacidad o a brindar servicios que cumplan con los requisitos del cliente, los legales o cualquier otro requisito aplicable vigentes.

## 2. ENFOQUE ESTRATÉGICO

### 2.1 VISIÓN

Ser una empresa de referencia en el mercado nacional, ofreciendo equipos/materiales y servicios de ingeniería y control, satisfaciendo a nuestros clientes a través de la innovación, excelencia y mejora continua en calidad e incluso superar las expectativas, para lograr mayor presencia y participación en el mercado proyectando confianza en nuestro trabajo.

### 2.2 MISIÓN

Satisfacer la necesidad de Proyectos Electromecánicos y Control, así como la comercialización de bienes, para darles soluciones a nuestros clientes a través del uso de nuevas tecnologías, comprometiéndonos a contribuir al desarrollo de nuestra región y país, actuando con responsabilidad socio ambiental y siempre manteniéndonos dentro de los estándares de calidad.

### 2.3 PRINCIPIOS Y VALORES

- Innovación: Buscar soluciones creativas y sostenibles que respondan a las necesidades de nuestros clientes y que a su vez añadan valor a los procesos internos de la institución.
- Trabajo en el equipo: Laborar interactuando de manera proactiva con los demás en la búsqueda de resultados óptimos, mostrando tolerancia y apoyo a otros, uniéndose así esfuerzos hacia la meta común de la organización.
- Honestidad: Actuar acorde a la verdad en cada una de nuestras acciones ya sea con los miembros de la institución, como con nuestros clientes y proveedores.
- Lealtad: Trabajar continuamente con compromiso y pertenencia, dirigiendo esfuerzos hacia el cumplimiento de metas y objetivos trazados, actuando siempre con transparencia y de acuerdo a las normas establecidas por la institución.
- Integridad: Proceder de manera coherente a las normas éticas e institucionales, respetando confidencialidad de la información del personal y de la empresa. Actuar con honestidad, responsabilidad y lealtad, ante todo.

- Responsabilidad: Desarrollar cada una de nuestras actividades con dedicación e interés, haciendo uso adecuado de recursos, tomando conciencia de la importancia e impacto de las mismas en los demás. Todo esto con la finalidad de obtener resultados óptimos.

### 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad
- Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- Satisfacción del Cliente
- Desempeño: Resultado medible
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella
- Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La Alta Dirección de la empresa en conjunto con los responsables de los procesos han determinada cuales son las cuestiones externas e internas que son relevantes para su propósito y dirección estratégica, y que a su vez afectan su capacidad de logro de resultados previstos en su SGC.

Las cuestiones externas e internas identificadas por la organización se encuentran descritas en el punto “4.2 Comprensión de Necesidades y expectativas de Partes Interesadas” en la **AGP-SGI-MT01 Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas**.

La revisión del documento del Contexto de la Organización se realiza de forma anual, actualizando la **AGP-SGI-MT01 Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas**.

#### 4.2 COMPRESION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS

A GROUP PROJECTS S.A.C. consciente de la necesidad de brindar servicios y productos de calidad que satisfagan los requisitos de clientes, legales y otros aplicables identificó a sus partes interesadas con sus necesidades y expectativas en **AGP-SGI-MT01 Matriz de**



Identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas detallada líneas abajo.

Se realiza seguimiento y revisión de dicha matriz en cada auditoría interna programada.

PARTES INTERESADAS	TIPO	INTERES	ESPECTATIVA	INFLUENCIA	PODER	INTERES	IMPACTO
Empresa Cliente	Externo	Servicio requerido	Buen servicio y precio justo	Alta	Medio	Alto	Alto
Directorio de la Empresa	Interno	Utilidad	Crecimiento en el Mercado	Alta	Alto	Alto	Alto
Empleados De La Empresa	Interno	Contraprestación económica	Desarrollo personal, línea de carrera, buen clima laboral	Media	Medio	Alto	Medio
Proveedores	Externo	Utilidad	Crecimiento De Volúmenes De Venta	Media	Bajo	Medio	Medio
Accionistas/Inversionistas	Externo /Interno	Utilidad	Crecimiento De Divisas	Alta	Alto	Alto	Alto
SUNAT	Externo	Recaudación de impuestos	Evitar informalidad	Alta	Medio	Medio	Medio
Comunidad	Externo	Obtener o mejorar su trabajo	Trabajo estable, mayor remuneración	Baja	Bajo	Bajo	Medio
Ministerio de Trabajo	Externo	Velar por el trabajador	Respeto de las leyes laborales, aminorar la tasa de desempleo del país	Alta	Alto	Medio	Medio

Elaboración Propia

Tabla 1. Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas

#### 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

La organización aplica todos los requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2015 a excepción del apartado “8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios”, esto debido a que los requisitos para la prestación de los servicios están definidos por los clientes en los términos de referencia en el caso de convocatorias públicas o privadas y en las especificaciones establecidas en el caso de invitaciones privadas.

Esto no afecta la capacidad o la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

#### 4.4 SGC Y SUS PROCESOS

La Alta Dirección tiene la responsabilidad de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, lo cual se ve reflejado en la declaración del documento **AGP-SGI –DOC01 Política de Calidad**.

La organización determina sus procesos con sus respectivas entradas y salidas, métodos de seguimiento, indicadores de desempeño, recursos y disponibilidad, asignación de responsabilidades a través del uso de **AGP-SGI-RE01 Formato de Ficha de Procesos**. Las cuales son elaboradas por los responsables de cada área.

La interacción de sus procesos se ve reflejada en el documento **AGP-SGI-DOC06 Mapa de procesos de la organización**. Los riesgos y oportunidades fueron identificados en los siguientes documentos **AGP-SGI-MT03 Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas** y **AGP-SGI-MT04 Matriz de Riesgos de Operación**.

Estos documentos son sometidos a revisión de manera anual en la Reunión de Cierre de fin de año donde participan La Alta Dirección y el equipo de SGC, con la finalidad de evaluar procesos y el SGC.

A GROUP PROJECTS S.A.C mantiene la información documentada para el apoyo de la operación de los procesos, la misma que es conservada en medios físicos y digitales con acceso de personal involucrado.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

#### 5.1.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC de acuerdo a lo siguiente:

DIRECTRICES	COMPROMISO
a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Se presenta documentación pertinente a autoridades en auditorías. Documentos son resultados de seguimiento interno del SGC.
b) Asegurarse que se establezca la política de calidad y los objetivos para el sistema de gestión de la calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de	La política y objetivos de calidad establecidos son revisados anualmente por la alta dirección y equipo de SGC.

la organización.	
c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización.	Realizando reuniones de integración de requisitos en actividades diarias
d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Se comunica por parte de Gerencia en reuniones, email y boletines.
e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles.	Seguimiento de presupuestos y perfiles de puesto que conforman el SGC.
f) Comunicando la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	Se comunica por parte de Gerencia en reuniones, email y boletines.
g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad cumple los resultados previstos.	Cumpliendo con auditorías internas programadas de acuerdo al cronograma. Realizando reuniones de seguimiento de resultados.
h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Estableciendo responsabilidades a través de procedimientos, reuniones de empoderamiento de personal.
i) Promoviendo la mejora continua.	Realizando seguimiento de resultado de las auditorías, realizar planes de acción respecto a estos hallazgos.

### 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- Se determinan los requisitos del cliente y los legales que son reglamentarios aplicables en su AGP-SGI-MT05 Matriz de Identificación de Requisitos Legales y AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente.

- Se determinan y consideran los requisitos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios a la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes en su **AGP-SGI-MT04 Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas**.

### 5.2 POLITICA

#### POLITICA DE CALIDAD

La Gerencia General de A GROUP PROJECTS S.A.C es consciente del compromiso de la empresa con nuestros clientes, es por ello que nos encontramos dispuestos a cumplir con sus necesidades y expectativas, brindando productos y/o servicios de supervisión, inspección y Control que cumplan con parámetros de calidad.

Nuestra empresa basa su gestión en la excelencia de servicios y/o productos brindados, cumplimiento de requisitos legales aplicables a nuestras actividades, la mejora continua y la preocupación constante de satisfacer a nuestros clientes.

Para alcanzar nuestros fines planteados, nos proponemos los siguientes objetivos:

- Brindar servicios y productos de calidad
- Mejora continua de nuestros procesos
- El empleo de tecnología adecuada para ofrecer un mejor servicio

A GROUP PROJECTS S.A.C. se compromete a mejorar la eficacia de su SGC, difundiendo sus objetivos de calidad, los cuales son de conocimiento de todos los colaboradores.

A GROUP PROJECTS S.A.C. establece, implementa y mantiene la Política de Calidad mencionada. Asegura que sea apropiada al propósito y contexto de la organización.

Se asegura la difusión de esta política, así como su debido entendimiento y aceptación por todo el personal que es parte de A GROUP PROJECTS S.A.C para su correcta aplicación, proporcionando la

formación y los medios necesarios, para un adecuado desempeño de nuestras funciones y la participación de todos, con el fin de contribuir a alcanzar el compromiso con sus clientes.

### 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La Alta Dirección se preocupa de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y entiendan en toda la organización.

Esto se encuentra detallado en el **AGP-RH-DOC01 Manual de Organización y Funciones de la empresa**, así mismo se pueden encontrar responsables por procesos en las Fichas de Procesos.

El responsable del equipo de SCG es la Coordinadora de SGI, es responsable de:

- Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, esto a través de la programación y cumplimiento de auditorías para el seguimiento y control del Sistema.
- Asegurarse que los procesos generan salidas previstas a través de los instructivos desarrollados para cada servicio de acuerdo al **AGP-SGI-RE02 Formato de Instructivo para Servicios**.
- Informar a la Alta Dirección, acerca del desempeño del SGC y oportunidades de mejora en reuniones mensuales con los responsables de áreas involucradas en la cadena de valor.

El área Comercial y Operaciones son aquellas que tienen conexión directa con los clientes, la metodología de enfoque al cliente se encuentra descrita en el **AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente**.

- Los cambios que puedan afectar al SGC deben de ser manejados de acuerdo a lo especificado en el **AGP-SGI-PR02 Procedimiento de Gestión de Cambios**.

## 6. PLANIFICACION

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La organización toma los siguientes documentos en consideración para su planificación: AGP-SGI-MT04 Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas y AGP-SGI-MT05 Matriz de Riesgos de Operación.

**6.1.1** La organización para planificar su SGC considera cuestiones referidas en el punto 4.1 y requisitos del apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que se deben de abordar para:

- Asegurarse de que el SGC
- Aumentar efectos deseables

- Prevenir o reducir efectos no deseados
- Lograr la mejora

#### **6.1.2 La organización planifica:**

- La manera para abordar estos riesgos y oportunidades
- La manera o Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC de acuerdo a punto 4.4 o Evaluar la eficacia de estas acciones

Las acciones tomadas para abordar sus riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial de la conformidad de los productos y servicios.

### **6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS**

**6.2.1** La Alta Dirección establece **AGP-SGI-DOC02 Objetivos de calidad** para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC, los mismos son revisados de manera anual para su debida actualización. Los Objetivos de Calidad son:

- Coherentes con la Política de Calidad
- Medibles
- Coherentes con los requisitos aplicables
- Pertinentes para la conformidad de los servicios y productos; para el aumento de la satisfacción del cliente.
- Objeto de seguimiento
- Comunicados
- Actualizados según corresponde

La organización mantiene información documentada pertinente de los objetivos de calidad.

**6.2.2** La organización durante el proceso de planificación de cómo lograr sus objetivos determina:

- Que se va hacer a través del cumplimiento de su política.
- Que recursos se requieren y quien será el responsable a través de la asignación de responsables en el **AGP- RH-DOC01 Manual de Organización y Funciones**
- Como se evaluarán los resultados a través de indicadores de seguimiento

## 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

La organización determina la gestión de cambios en su SGC a través de los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Gestión de Cambios y lo planificado en el punto 4.4, considerando:

- El propósito de los cambios y consecuencias potenciales
- La integridad del SGC
  
- La disponibilidad de recursos
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

Los documentos que se vean afectados por los cambios deben de ser actualizados por la persona responsable del proceso y la Coordinadora SGI.

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

#### 7.1.1 GENERALIDADES

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. Considerando capacidades y limitaciones de recursos internos existentes y qué es lo que se necesita obtener de los proveedores externos. Esto haciendo uso de Presupuesto Anual, Fichas de procesos, evaluación de proyecciones y alianzas estratégicas con proveedores.

#### 7.1.2 PERSONAS

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos de acuerdo a lo establecido en su Presupuesto Anual.

#### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

La organización cuenta con infraestructura necesaria y adecuada para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus servicios y productos. Todo esto se encuentra definido dentro de la Listado de Herramientas y Equipos.

La organización posee:

- Instalaciones adecuadas para sus procesos administrativos, almacenamiento, armado, embalaje y despacho de equipos

- Herramientas, equipos, maquinarias, hardware y software adecuados para asegurar la conformidad de sus productos y/o servicios.
- Recursos de transporte para los diversos procesos involucrados en la ejecución y/o entrega de servicios y/o productos.
- Tecnología de información disponible para la ejecución de los mismos.

#### 7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios. Esto se valida a través de la documentación adjunta en el presente manual. El responsable de

mantener cada ambiente de trabajo de cada área es el Jefe de Departamento, del mismo modo debe de informar si ocurre algún problema con el mismo.

#### 7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

##### 7.1.5.1 GENERALIDADES

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados para su seguimiento o medición en verificar la conformidad de sus productos y/o servicios. Los equipos de medición se encuentran identificados en el Listado de Herramientas y Equipos requeridos por el área de mantenimiento y proyectos, los mismos que son los responsables de asegurarse que sean apropiados a las actividades a aplicarse. El área de Logística es la encargada de asegurar idoneidad continua de estos.

Se conserva información documentada como evidencia de la idoneidad de los equipos de seguimiento y medición de la empresa.

##### 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

El área de Logística es la encargada de dar seguimiento a las calibraciones o verificaciones de los equipos cuando sea requerido por terceros especializados; ya sea en intervalos especificados o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales. Del mismo modo es su responsabilidad mantener actualizado el estado de los recursos de seguimiento y medición, protegiéndolos contra ajustes, daños o deterioro que puedan invalidar el estado de calibración y posteriores resultados de medición.

La organización dispone de acciones cuando un equipo se determina como no apto.



### 7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

- La organización determina conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios, en su **AGP-RH-DOC01 Manual de Organización y Funciones**.

Estos conocimientos son actualizados en casos de cambios en los procesos que puedan afectar las competencias requeridas por los colaboradores que participan en el mismo.

Se mantienen a disposición de los involucrados en la medida en que sea necesario.

El Jefe de Recursos Humanos en coordinación con el Jefe de cada área son responsables de planificar como acceder a nuevos conocimientos necesarios para el desarrollo de actividades y procesos de la organización.

### 7.2 COMPETENCIA

- La empresa determina competencias de su personal detalladas en su **AGP- RH-DOC01 Manual de Organización y Funciones**, el Jefe de Recursos Humanos se asegura que sus colaboradores estén acorde a las mismas, coordina acciones para adquisición de competencias necesarias con el Jefe de cada área y realiza evaluación de eficacia de acciones tomadas.

A GROUP PROJECTS S.A.C. es responsable de mantener evidencias de lo mencionado conservando información documentada acerca de la competencia.

### 7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La empresa desarrolla un Plan de Sensibilización para que todas las personas que trabajan en la organización tomen conciencia de:

- Política de Calidad
- Objetivos de calidad pertinentes
- Su contribución a la eficacia del SGC
- Implicaciones del incumplimiento de requisitos del SGC

### 7.4 COMUNICACION

La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC que incluyen qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién comunica.

## 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

### 7.5.1 GENERALIDADES

El SGC de la empresa documentación requerida por la norma ISO 9001:2015, además de información documentada como evidencia de la eficacia de sus procesos y actividades.

### 7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION

Los documentos de la organización se encuentran controlados de acuerdo a lo detallado en su **AGP-SGI-PR01 Procedimiento de Control de Documentos**. En este se establecen controles de identificación, descripción, formato, soporte, revisión y aprobación de los mismos.

### 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

La información documentada requerida por el SGC se encuentra disponible a sus interesados, siendo protegida adecuadamente. El área de TI es la encargada de generar carpetas en el servidor interno de la empresa con acceso restringido a personas autorizadas, en las mismas se carga información documentada generada por todas las áreas de trabajo.

Los documentos de la organización se encuentran controlados de acuerdo a lo detallado en su **AGP-SGI-PR01 Procedimiento de Control de Documentos**.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La empresa planifica, implementa y controla sus procesos necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 a través de:

- La determinación de requisitos de servicios y productos en su **AGP-SGI-RE-03 Formato de Propuesta Económica**, donde se describen especificaciones a tomar en consideración durante la ejecución de sus trabajos. - El establecimiento de criterios para:

o Procesos de cadena de valor y procesos de soporte, a través de las Fichas e caracterización de los mismos.

o Aceptación de servicios y/o productos a través del desarrollo de adecuada evaluación de proveedores y capacitación de personal contratado.

- Determinación de recursos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios s través de preparación de su presupuesto anual

- La implementación del control de sus procesos de acuerdo a lo establecido en el presente manual de calidad

- La determinación, mantenimiento y conservación de información documentada se encuentra descrita en el Procedimiento de Control de Documentos, Procedimientos e Instructivos.

Los cambios planificados y los no previstos son manejados a través de lo estipulado en el Procedimiento de Gestión de Cambios. El área de Logística es la encargada de archivar y aplicar **AGP-SGI-RE04 Encuestas de Evaluación de proveedores.**

## 8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La comunicación con los clientes se estrecha a través de relaciones establecidas por el área comercial y operativa, esto de acuerdo a los lineamientos establecidos en el **AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente.**

### 8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

En el **AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente** se estipulan requisitos para servicios y productos que son ofrecidos a sus clientes. Del mismo modo se detallan mecanismos de comunicación de cambio en cualquier modalidad hacia ellos.

Cuando se determine algún cambio en los requisitos aplicables que afecten el servicio o producto ofrecido a los clientes se deberá de seguir lo descrito en el **AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente.**

### 8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

La organización determina y se asegura de tener capacidad para cumplir los requisitos de servicios y productos que se ofrecerán a los clientes. Se lleva a cabo revisión de estos de acuerdo a lo especificado en el **AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente.**

A GROUP PROJECTS S.A.C. incluye requisitos especificados por los clientes, requisitos no establecidos por el cliente, requisitos legales y reglamentarios, diferencias entre requisitos del contrato y los expresados previamente. Estos son comprobados antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione declaración documentada de sus requisitos.

La organización mantiene información documentada para la revisión y sobre cualquier requisito nuevo de productos y/o servicios.

### 8.2.4 CAMBIOS DE LOS REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización se asegura que cuando existan cambios en los requisitos para servicios y productos, se comuniquen a los involucrados y se actualice la documentación pertinente. Lo anterior de acuerdo a lo especificado en **AGP-SGI-PR09 Procedimiento de enfoque al cliente.**

### 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este ítem de la norma no aplica debido a lo detallado en el punto 1.4 Exclusiones del manual.

### 8.4 CONTROL DE PROCESOS, SERVICIOS Y PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

#### 8.4.1 GENERALIDADES

La organización se asegura que los procesos, servicios y productos suministrados externamente sean conformes con los requisitos, por tal motivo la organización establece controles a aplicar en estos durante su adquisición.

A GROUP PROJECTS S.A.C. determina insumos principales que influyen en la calidad de sus servicios y productos:

Tabla 2. Lista de Insumos – A GROUP PROJECTS S.A.C.

 <b>LISTA DE EQUIPOS E INSUMOS</b>						
ITEM	CATÁLOGO/ MARCA	TIPO	MODELO	Unidad	Cant.	Ensayo
<b>Ultrasonido</b>						
1	General Electric	Equipo	USM GO	1	1	Ultrasonido
2	Krautkramer	Equipo	DM4DL	1	1	Ultrasonido
3	Ecogel	Insumo	Gel	4 litros	1	Ultrasonido
4	Trapo industrial	Insumo	–	10 kilos	1	Ultrasonido
5	Faber Castell	Insumo	corrector	10	1	Ultrasonido
6	Virutex	Insumo	–	5	1	Ultrasonido
<b>RADIOGRAFÍA</b>						
8	Geiger	Equipo	NDS PRODUCTS	1	1	Radiografía
9	Detector audible	Equipo	NDS PRODUCTS	1	1	Radiografía
10	Tripode para plancha	Equipo	–	1	1	Radiografía
11	Caja con números y letras de plomo					
12	Colimador	Equipo	–	1	1	Radiografía
13	Tripode para tubería	Equipo	–	1	1	Radiografía
14	Penetrametros	–	1B	22	1	Radiografía
15	Penetrametros	–	1A	7	1	Radiografía
16	Cinta maskingtape	Insumo	3M	17	1	Radiografía
17	Cinta aislante	Insumo	3M	4	1	Radiografía
18	Wincha de mano	Equipo	8 mts.	3	1	Radiografía
19	Wincha de mano	Equipo	5 mts.	1	1	Radiografía
20	desarmadores	Equipo	–	3	1	Radiografía
21	Alicate	Equipo	–	1	1	Radiografía
22	Letreros de seguridad	Equipo	–	2	1	Radiografía
23	Pinza de rescate	Equipo	–	1	1	Radiografía
<b>REVELADO</b>						
24	Densitometro	Equipo	Speedmaster	1	1	Revelado
25	Carretes de revelado	Equipo	–	6	1	Revelado
26	Tubos de Pbc de 1m	Insumo	–	4	1	Revelado
27	Negatoscopio	Equipo	–	1	1	Revelado
28	Regla pequeña de 15cm	Equipo	–	1	1	Revelado
29	Regla grande de 20pulgadas	Equipo	–	1	1	Revelado

TINTES PENETRANTES						
30	Tintes Penetrantes	Insumo	MAGNAFLUX	22	1	PT
31	Reveladores	Insumo	MAGNAFLUX	5	1	PT
32	Cleanner	Insumo	MAGNAFLUX	3	1	PT
33	Lupa	Equipo	-	1	1	PT
34	Brocha chica	Insumo	TUMI	1	1	PT
PARTÍCULAS MAGNÉTICAS						
35	Yugo Magnético	Equipo	CONTOUR PROBE	1	1	MT
36	Partículas Secas	Insumo	-	1K	1	MT
37	Partículas Húmedas - negras	Insumo	CRACK MARKER	3	1	MT
38	Partículas Húmedas - Contraste	Insumo	CRACK MARKER	3	1	MT
39	Guía eléctrica de 2mts mixta	Equipo	Indeco	1	1	MT
40	Guías eléctricas de 12mts	Equipo	Indeco	2	1	MT
41	Guía eléctrica de 8mts c/reflector	Equipo	Indeco/PHILLIPS	1	1	MT
42	Pulpo	Equipo	-	1	1	MT
PRUEBA HIDROSTÁTICA						
43	Termocupla	Equipo	ASHCROFT	1	1	PH
44	Codo	Equipo	-	3/4"	3	PH
45	Codo	Equipo	-	1"	1	PH
46	Cople	Equipo	-	3/4"	1	PH
47	Cople	Equipo	-	1"	2	PH
48	Cople	Equipo	-	1 1/4"	3	PH
49	Cople	Equipo	-	1 1/2"	1	PH
50	Cople	Equipo	-	2"	1	PH
51	TE	Equipo	-	1"	4	PH
52	TE	Equipo	-	2 1/4"	2	PH
53	NIPLES	Equipo	-	3/4"	2	PH
54	NIPLES	Equipo	-	1/2"	4	PH
55	Tapones	Equipo	-	2"	3	PH
56	Valvulas	Equipo	-	1/2"	2	PH
INSPECCIÓN VISUAL						
57	Galga BRIDGE CAM	Equipo	-	1	1	IV
58	Galga FILLET	Equipo	-	1	1	IV
59	Espejo c/tripode	Equipo	-	1	1	IV
60	Tablilla de informes	Equipo	-	1	1	IV
61		Equipo	-	1	1	IV
62		Equipo	-	1	1	IV
63		Equipo	-	1	1	IV
64		Equipo	-	1	1	IV
EPPS Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD						
65	Cascos	Insumo	-	10	1	EPP
66	Linterna de cabeza	Equipo	Energiser	2	1	EPP
66	Lentes negros	Insumo	3M	10	1	EPP
66	Lentes blancos	Insumo	3M	10	1	EPP
66	Orejas	Insumo	3M	5	1	EPP
67	Tapones auditivos	Insumo	3M	5	1	EPP
68	Cinta de seguridad roja	Insumo	-	1 rollo	1	EPP
69	Arnés	Equipo	3M	2	1	EPP

Del mismo modo se identifican los proveedores de la organización, los mismos que influyen en la calidad de servicios y productos brindados a los clientes:

Tabla 3. Lista de Proveedores – A GROUP PROJECTS S.A.C.

		<h2 style="text-align: center;">LISTA DE PROVEEDORES</h2>	
ITEM	EMPRESA	ITEM	EMPRESA
DISTRIBUIDORES EXTERNOS		DISTRIBUIDORES LOCALES	
1	BRAMMERTZ INGENIEROS S.A	1	Ferretería Ricardo
2	SRTRUCTURIX	2	Ferretería Económica
3	SUPLITEC DE MEXICO S.A DE C.V	3	Clínica Oiso
4	ULTRASERVI INDUSTRIAL E.I.R.L	4	Simedic
5	ELECTROMEDICAL	5	Mega representaciones
6	DISTRIBUIDORA INCORESA	6	Olva Courier
7	COREINSM S.A.C	7	Librería Ricmac
8	GLOBAL SUPPLY LOGISTIC E.I.R.L	8	Librería Damian Zapata
9	LA CASA DEL DOCTOR	9	Librería Manlequer
10	ASESORES Y CONSULTORES QA/QC	10	Grigo San Martín
11	INGENIERIA DE MATERIALES	11	EPPO
12	ATH NDT	12	Cruz del Sur
13	INSPECOL SERVICES AND CONSULTING SAS	13	Restaurante Macchu Picchu
14		14	Restaurante La fogata
15		15	Restaurante El Carboncito
16		16	Restaurante Merlín
17		17	Restaurante Costa Norte
18		18	HNPC

Los controles se efectúan:

Antes de adquirir nuevos insumos, aplicando criterios de selección y evaluación de proveedores de acuerdo a lo establecido en el **AGP-SGI-RE04 Registro de Evaluación de Proveedores**.

- Todos estos formatos deben ser aplicados por el área logística de la empresa, la misma que es responsable de su correcto almacenamiento y retroalimentación al Gerente General. - En la recepción de unidades adquiridas a través de inspecciones administrativas y técnicas de lo adquirido, las cuales son efectuadas por el personal de almacén como por personal del área solicitante de las mismas. - Posterior a la entrega de productos y servicios, dando conformidad a lo efectuado. Esto mediante recepción de formatos de **AGP-SGI-RE05 Encuesta de Satisfacción al Cliente**, Protocolos de pruebas y Documentación final, los cuales son suministrados por las áreas operativas (Mantenimiento, Proyectos y Comercial) a nuestros clientes.

De manera anual se re-evalúan los proveedores, esto es responsabilidad del área logística, se aplican criterios establecidos en el **AGP-SGI-RE04 Registro de Evaluación de Proveedores**.

Los proveedores serán informados de los resultados obtenidos con sus respectivas observaciones, los proveedores no capacitados serán retirados de la relación de proveedores aprobados.

La organización mantiene información documentada de lo mencionado de acuerdo a lo establecido en el **AGP-SGIPR01 Procedimiento de Control de Documentos**.

#### 8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

A GROUP PROJECTS S.A.C. se asegura de que sus procesos, productos y servicios suministrados externamente afectan de manera adversa a su capacidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Los controles de las adquisiciones de insumos para productos y servicios han sido definidos de acuerdo a la evaluación del impacto que tienen en la calidad de los productos y/o servicios entregados a los clientes.

Para garantizar la eficacia de sus controles preliminares se establecen inspecciones administrativas (personal de almacén) y técnicas (área solicitante de insumos) para asegurar calidad y cumplimiento de especificaciones en el momento de la recepción de las compras.

Si las adquisiciones no cumplen con los requisitos solicitadas estas serán devueltas al proveedor previa coordinación con los mismos.

En el caso de servicios suministrados externamente se realizan reuniones para medir el avance de cumplimiento de cronogramas establecidos, se mantiene constante comunicación telefónica y se remiten correos con informes de progresos con plazos periódicos previamente establecidos.

A la entrega de servicios y productos se realiza evaluación de resultados, si es conforme se recepcionan las facturas correspondientes.

Los resultados de los controles establecidos permiten retroalimentación para la mejora continua de los procesos de la empresa.

#### 8.4.3 INFORMACION PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La organización comunica a sus proveedores externos sus requisitos previamente definidos vía correo electrónico y/o presencial de ser necesario. Esto con la finalidad de asegurar procesos, productos, servicios de calidad, competencia, interrelaciones con proveedores y actividades de validación en instalaciones de proveedores.

### 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

#### 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCION Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

A GROUP PROJECTS S.A.C se asegura que la producción y provisión del servicio se realice bajo condiciones controladas.

En el caso de los servicios se establece el llenado el formato de **AGP-SGI-RE-03 Formato de Propuesta Económica**. Estas son archivadas por ejecutivos del área comercial, las mismas que son codificadas de acuerdo a lo establecido en el **AGP-SGI-PR01 Procedimiento de Control de Documentos**. Se asegura la disponibilidad de esta información documentada en los servidores internos de la empresa para futuras propuestas a elaborar.

La infraestructura es adecuada para la ejecución de los procesos internos de acuerdo a lo establecido en el punto 7.1.3. De igual modo se asegura designación de personal competente para desarrollo de actividades de acuerdo a lo establecido en el **AGP-RH-DOC01 Manual de Organización y Funciones** y el Presupuesto anual designado para las plazas.

Los procesos que influyen en la calidad de servicios y productos entregados a los clientes con sus respectivos controles se encuentran detallados en las Fichas de Procesos de la organización.

Se redactan PETs de acuerdo a cada servicio al momento de ser licitado, en estos establecen procedimientos de trabajo y condiciones de los mismos.

Los equipos a utilizarse se mantienen en estado óptimo para su utilización esto se evidencia en el **AGP-SGI-MT-07 Cronograma de Calibración de Equipos e**



**instrumentos** el cual se encuentran detallados de igual modo en la Listado de Herramientas y Equipos.

Las disposiciones de liberación y entrega de los productos, están definidas en el punto 8.6 del manual.

#### 8.5.2 IDENTIFICACION DE TRAZABILIDAD

Se identifican las salidas de todos los procesos que influyen en la calidad ofrecida a servicios y productos de clientes en las Fichas de Procesos, así como sus respectivos controles. Se mantiene información documentada referente a estas salidas para mejorar trazabilidad.

#### 8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La empresa mantiene en condiciones adecuadas y en almacén cualquier equipo alquilado a terceros mientras esté bajo el control o uso de la misma.

Se comunicará a los proveedores cuando su propiedad se pierda, deteriore o considere inadecuada para su uso.

#### 8.5.4 PRESERVACION

La organización debe de preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, para asegurarse la conformidad de sus requisitos.

El área de logística es encargada de la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de la mercancía final. Proyectos y mantenimiento son responsables de identificar áreas de almacenamiento temporal de productos intermedios generados para el cumplimiento de sus servicios.

#### 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

A GROUP PROJECTS S.A.C. cumple con requisitos para sus actividades posteriores asociadas a la entrega de servicios y productos. Define su alcance en base a requisitos legales y reglamentarios aplicables, consecuencias potenciales de sus servicios y productos, naturaleza y vida de los mismos, requisitos del cliente y retroalimentación.

En el caso de servicios aplica el cumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en los contratos previamente firmados. En el caso de los productos hace de conocimiento de los clientes el tiempo de garantía de los mismos.

#### 8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

La organización administra y controla los cambios para la prestación de servicios o venta de productos con la finalidad de no afectar la calidad de los mismos. Esto lo hace a través de lo establecido en su **AGP-SGI-PR02 Procedimiento de Gestión de Cambios**.

## 8.6 LIBERACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La organización implementa disposiciones planificadas para verificar el cumplimiento de requisitos de sus productos y servicios. En el caso de los productos pasan por revisiones técnicas antes de ser entregados a los clientes. Con respecto a los servicios estos pasan por pruebas preliminares en campo donde se firman actas de protocolos de pruebas y documentación de cierre de los mismos. Se conserva información documentada de los procesos de despacho y entrega para validar su conformidad y mantener trazabilidad.

## 8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

La organización identifica y controla sus salidas de sus productos no conformes a los requisitos establecidos a través de su **AGP-SGI-PR05 Procedimiento de No Conformidades**, para prevenir su uso o entrega no intencionada. Las no conformidades son registradas en el **AGP-SGI-RE06 Formato de Registro de no Conformidades** por la persona encargada del área que identifica la no conformidad, este documento es archivado por el encargado de SIG para su trazabilidad.

En el **AGP-SGI-RE06 Formato de Registro de no Conformidades** se establecen acciones a tomar frente a una no conformidad como son corrección, separación, contención, devolución o suspensión de productos y servicios, información al cliente, concesión, así mismo considera la verificación de requisitos cuando se corrige la salida de no conformidades. Se mantiene información documentada de las no conformidades identificadas.

## 9. ENFOQUE ESTRATÉGICO

### 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 9.1.1 GENERALIDADES

La organización determina qué es lo que necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, cuando se llevan a cabo y cuándo se deben analizar sus resultados. Esto se ve reflejado tanto en las Fichas de procesos donde se encuentran indicados los indicadores de los procesos y en otros formatos, donde adicionalmente se consideran los plazos de medición y las estrategias para cumplirlos.

El desempeño y la eficacia del SGC es evaluado a través de las auditorías internas programadas, además de en las Reuniones de Revisión por la Dirección.

Se conserva información documentada de estos documentos de acuerdo a lo estipulado en el punto 7.5 "Información Documentada" de la norma ISO 9001:2015.

### 9.1.2 SATISFACCION DEL CLIENTE

La organización realiza seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen las necesidades y expectativas. Esto se evidencia en la aplicación de **AGP-SGI-RE05 Formato de Encuesta de Satisfacción del Cliente** y a través del **AGP-SGI-PR09 Procedimiento enfoque y procesos relacionados con el cliente**. En este último la organización determina los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar esta información.

### 9.1.3 ANALISIS Y EVALUACION

La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por seguimiento y la medición, esto se realiza a través de sus procedimientos y formatos.

Estos resultados se usan para evaluar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del SGC, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos y la necesidad de mejoras en el SGC. Estos resultados son evaluados en las Reuniones por la Dirección con miembros integrantes de equipo de SGC.

## 9.2 AUDITORIA INTERNA

**9.2.1** La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Del mismo modo proporcionar información acerca de si el SGC se implementa y mantiene eficazmente.

Esto se evidencia a través del establecimiento del **AGP-SGI-MT09 Cronograma de Auditorías** y los resultados de estas auditorías son evaluados a su vez en las Reuniones Revisión por la Dirección.

**9.2.2** La organización planifica, establece, implementa y mantiene un **AGP-SGI-MT09 Cronograma de Auditorías** que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas. Define del mismo modo criterios de auditoría, selección de auditores, información de los resultados, realización de acciones correctivas y conservación de información documentada como evidencia de implementación del SGC y resultado de sus auditorías.

### 9.3 REVISION POR LA DIRECCION

#### 9.3.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados de acuerdo a lo establecido en el **AGP-SGI-PR03 Procedimiento de Revisión por la Dirección**, donde se asegura su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

#### 9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

La revisión por la Dirección considera:

- El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC
- La información que sea pertinente al SGC
- La adecuación de recursos
- La eficacia de acciones tomadas
- Las oportunidades de mejora

Esta información deberá ser elaborada por la Coordinadora de SIG de la empresa, y evaluada de acuerdo a lo establecido en el en el **AGP-SGI-PR03 Procedimiento de Revisión por la Dirección** referido en el punto anterior.

#### 9.3.3 SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad o cambio en el SGC
- Las necesidades de recursos

Las Salidas consecuencia de la Revisión por la Dirección son registradas en el **AGP-SGI-RE07 Acta de Reunión de Alta Dirección**, la cual es firmada por todos los asistentes.

## 10. MEJORA CONTINUA

### 10.1 GENERALIDADES

La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas incluyen:

- Mejorar productos y servicios para cumplir requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC


### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

**10.2.1** Cuando ocurre una no conformidad la organización la organización debe de aplicar lo evidenciado en su **AGP-SGI-PR04 Procedimiento de Acciones correctivas**. En este se establecen reaccionar ante la no conformidad cuando sea aplicable, evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, implementar acciones necesarias, revisar eficacia de acción aplicada, actualizar riesgos y oportunidades si fuera a necesario, hacer cambios en SGC si fuera necesario.

**10.2.2** La organización conserva información documentada acerca de las no conformidades encontradas como evidencia de su naturaleza, acciones tomadas y resultados de las mismas.

### 10.3 MEJORA CONTINUA

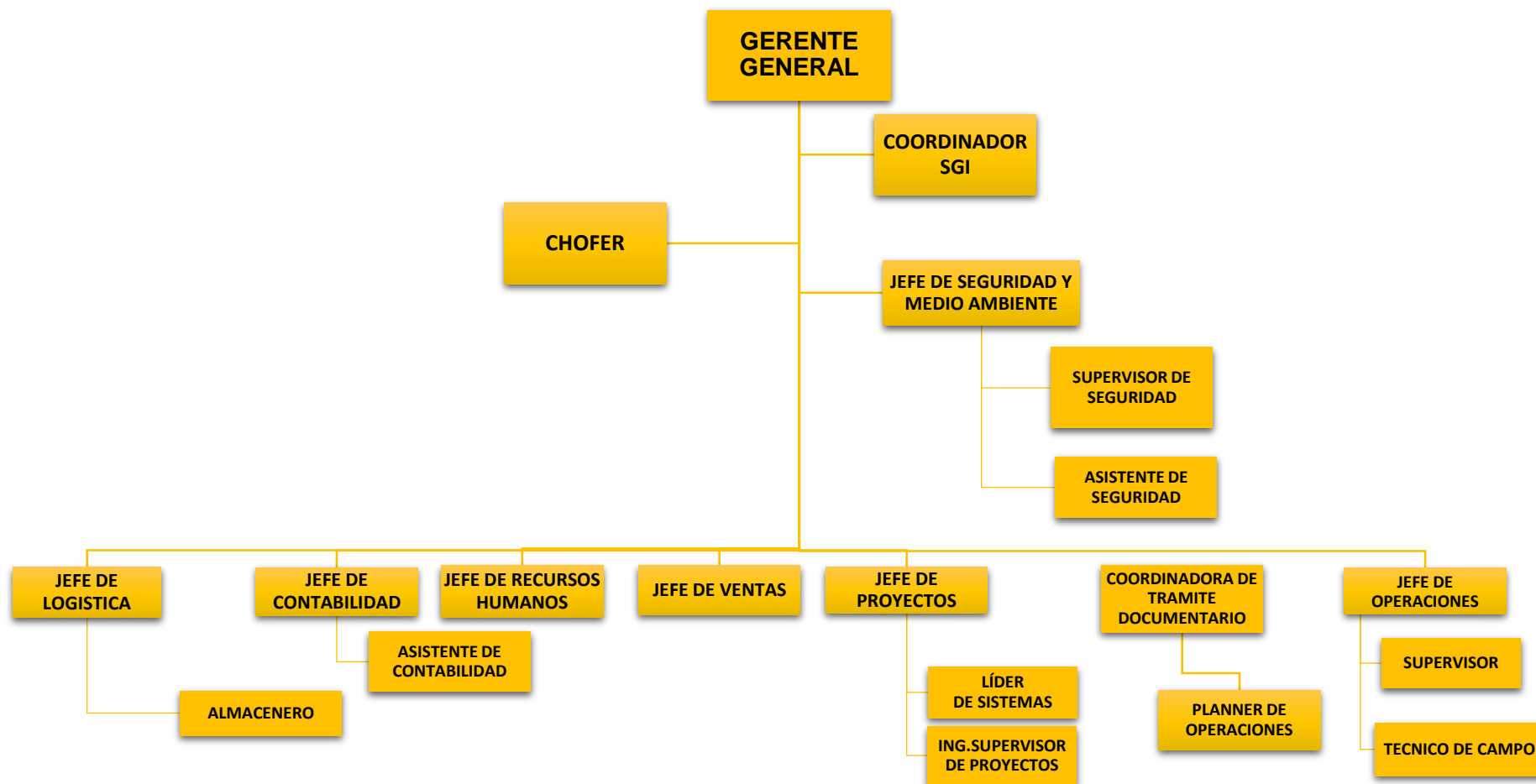
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su SGC, considerando los resultados del análisis, evaluación y las salidas de la revisión por la dirección. Esto sirve para determinar si hay necesidades y oportunidades que deben de considerarse como parte de la mejor.


	Código: AGP-SGI-DOC06
	Edición: <b>01</b>
	Fecha: 01/01/20
<b>ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b>	
<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	

<b>CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	



	Código: AGP-SGI-DOC07
	Edición: <b>01</b>
	Fecha: 01/01/20
<b>MAPA DE PROCESOS</b>	
<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	

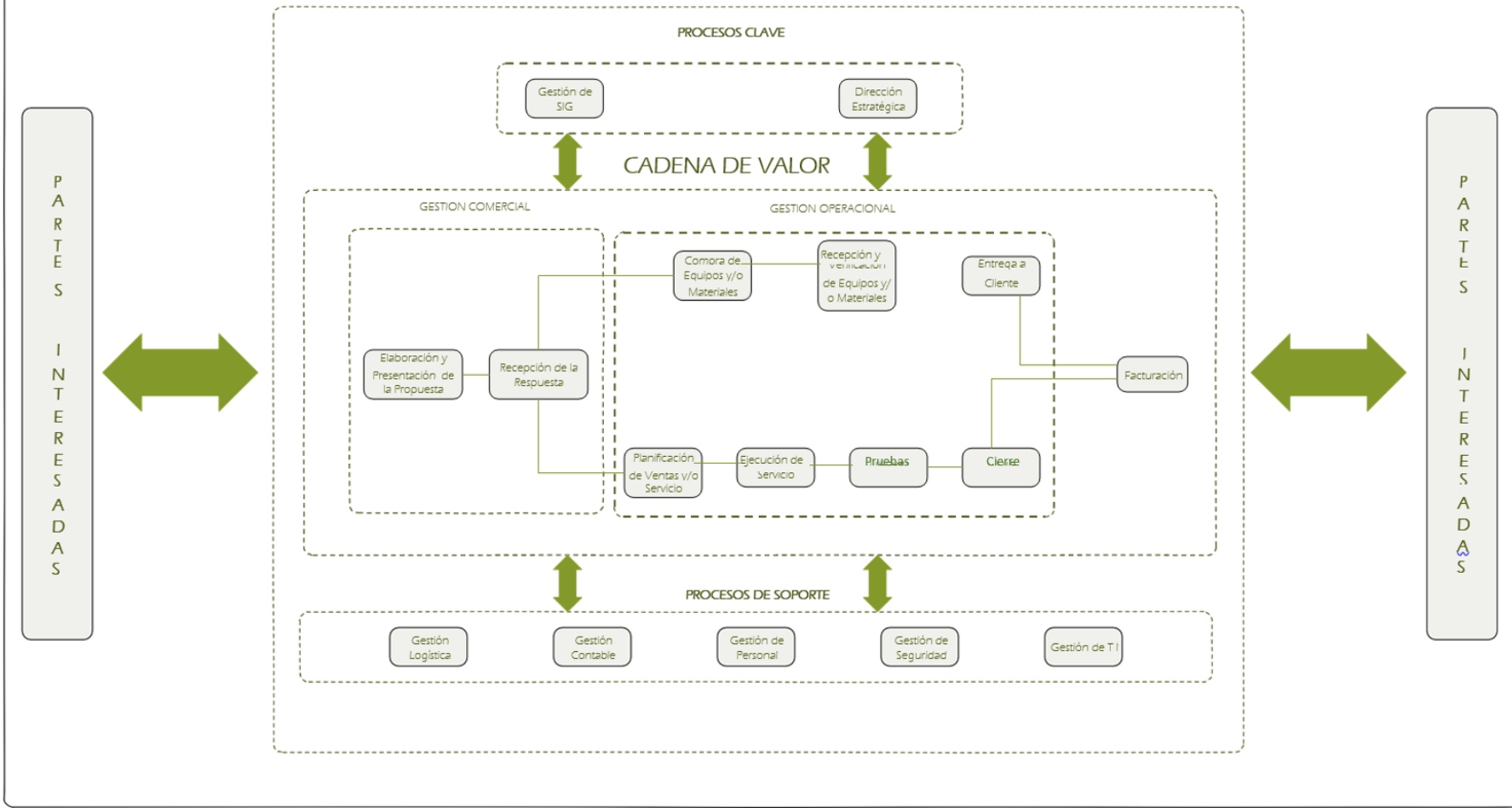
<b>CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	



# DIAGRAMA DE PROCESOS – A GROUP PROJECTS SAC.





Código: **AGP-SGI**

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20


**FICHAS DE CARACTERIZACION DE PROCESOS**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

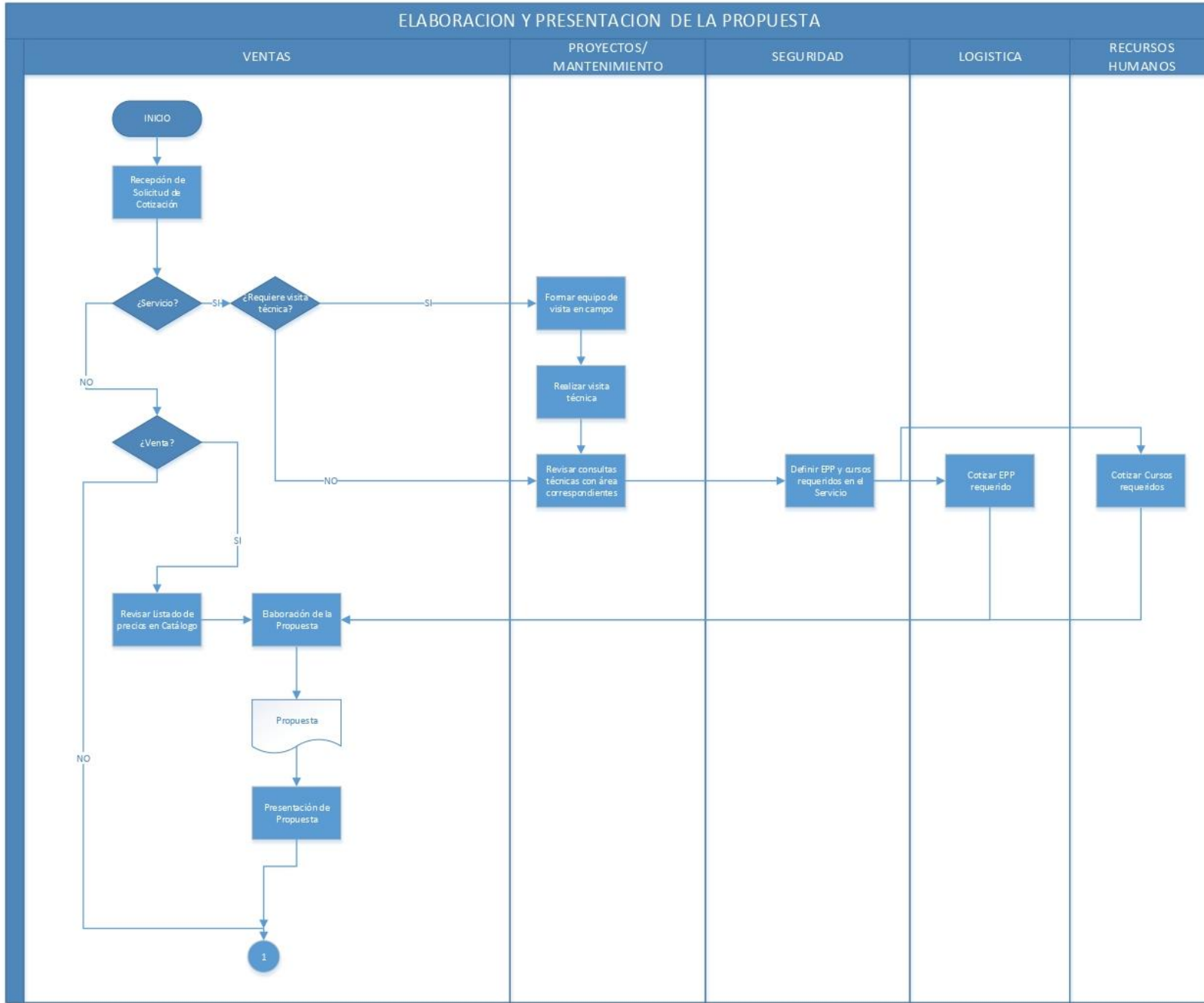
**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**


Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN				Código:	AGP-SGI-FC01
					Edición:	AGP-SGI-FC01E1
ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTA				Fecha:	1/01/2020	
<b>OBJETIVO</b>	PROPORCIONAR AL CLIENTE UN SERVICIO COMPLETO DESDE LA RECEPCIÓN DE SU REQUERIMIENTO HASTA OBTENER COMO RESULTADO LA COTIZACIÓN DE LA VENTA DE NUESTROS PRODUCTOS OFRECIDOS, O EL DESARROLLO DE UN SERVICIO, CON LOS MEJORES RECURSOS TANTO HUMANOS COMO MATERIALES AL PRECIO JUSTO.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	OBSERVACIONES
Cliente Externo	Pedido y Listado de Personal	Recepción de Solicitud por Servicio	Resultados de Visita Técnica	Solicitud de Cotización	Cliente Externo	
		Formación de equipo de visita en campo				
		Visita técnica				
		Revisión de Consultas técnicas con área correspondiente				
	Requerimientos para Servicio	Definición de EPP's y cursos requeridos en el Servicio	Datos necesarios para Cotización			
		Cotización de Cursos				
		Cotización de EPP's				
	Solicitud de Venta	Recepción de Solicitud por Venta	Datos necesarios para Cotización			
		Revisión de listado de precios en Catálogo				
	Datos necesarios para Cotización	Elaboración de Propuesta	PROPUESTA			
<b>RESPONSABLES: Las jefaturas de Recursos Humanos, Proyectos/Mantenimiento, Ventas, Seguridad y Logística</b>						
<b>Riesgos de Calidad</b>			<b>Control de Riesgo</b>		<b>Oportunidades</b>	
*Inasistencia del personal de A Group Projects SAC. a la visita de campo. *Asistencia de personal poco capacitado y carente de experiencia a la visita de campo. *Mala interpretación del alcance del proyecto. *Contar con un catálogo de productos desactualizado. *Propuesta incoherente en relación a precios, plazos y recursos necesarios. *Problemas con el servidor y de envío físico de la propuesta.			*Tener un cronograma de las visitas de campo y del personal disponible *Capacitar al personal en temas pertinentes al rubro *Analizar el alcance con personal de experiencia en campo previa visita al área de trabajo *Preparar la propuesta con anticipación y copias diversas *Actualizar constantemente el catálogo de servicios y productos		*Uso de plantillas dinámicas para la elaboración de las propuestas. *Visitas comerciales para afianzar relación con cliente	
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Variación Porcentual del Precio de Cotización						
$\frac{\text{Mejor precio cotizado actual} - \text{Mejor precio cotizado anterior}}{\text{Mejor precio cotizado actual}} \times 100\%$						
2.-Porcentaje de Propuestas entregadas puntualmente						
$\frac{\text{Número de propuestas entregadas puntualmente}}{\text{Número de propuestas entregadas}} \times 100\%$						
3.-Diferencia del tiempo promedio de elaboración de tipo de propuesta						
$\frac{\text{Tiempo real de elaboración de propuesta} - \text{Tiempo estimado de elaboración de propuesta}}{\text{Número total de proveedores}} \times 100\%$						
4.-Porcentaje en cumplimiento de Requisitos Solicitados						
$\frac{\text{Requisitos cumplidos por la empresa en cotización al cliente}}{\text{Requisitos solicitados por el cliente}} \times 100\%$						
REGISTROS			RECURSOS			
NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL		Personal Capacitado Transporte para Visita Técnica			
Formato de Cotización	JEFATURA DE VENTAS					
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ			
NOMBRE:	NOMBRE:		NOMBRE:			
FIRMA:	FIRMA:		FIRMA:			

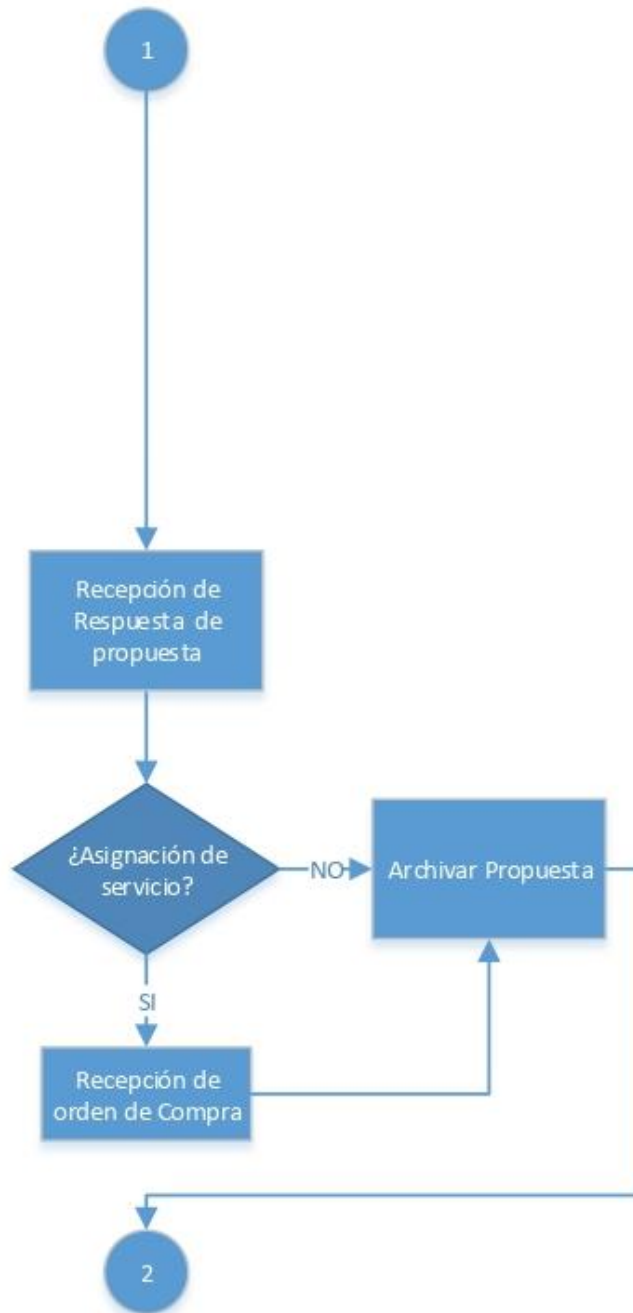
## ELABORACION Y PRESENTACION DE LA PROPUESTA



	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>				<b>Código:</b>	<b>AGP-SGI-FC02</b>
					<b>Edición:</b>	<b>AGP-SGI-FC02E1</b>
	<b>RECEPCIÓN DE RESPUESTA A PROPUESTA</b>				<b>Fecha:</b>	<b>1/01/2020</b>
<b>OBJETIVO</b>	TENER CONOCIMIENTO DE RESPUESTA DE NUESTRO CLIENTE, PARA SABER SI NUESTRA PROPUESTA DE SERVICIOS Y/O VENTAS ES ACEPTADA POR EL MERCADO					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente Externo	Respuesta con decisión de cliente	Revisión de Respuesta Archivar Propuesta Recepción de Orden de Compra	Aceptación de Propuesta/Archivo	Respuesta a Propuesta Ofertada	Cliente Interno (VENTAS)	
<b>RESPONSABLES:</b> Jefatura de ventas						
<b>Riesgos de Calidad</b>			<b>Control de Riesgo</b>		<b>Oportunidades</b>	
* Ausencia de respuesta de cliente. * Competencia			* Realizar seguimiento de respuesta o comunicarse con cliente * Mejorar el servicio ofrecido.		* Trabajar con nuevos clientes y aperturarse a nuevos mercados	
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.- Porcentaje de ventas o servicios asignados a la empresa $\frac{\text{Número de contratos asignados}}{\text{Número de contratos cotizados}} \times 100\%$						
2.- Variación de Propuestas aceptadas por período #Propuestas aceptadas periodo actual - #Propuestas aceptadas periodo anterior						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>		<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>		PERSONAL CAPACITADO		
Resgistro de orden de compra		JEFE DE VENTAS				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		

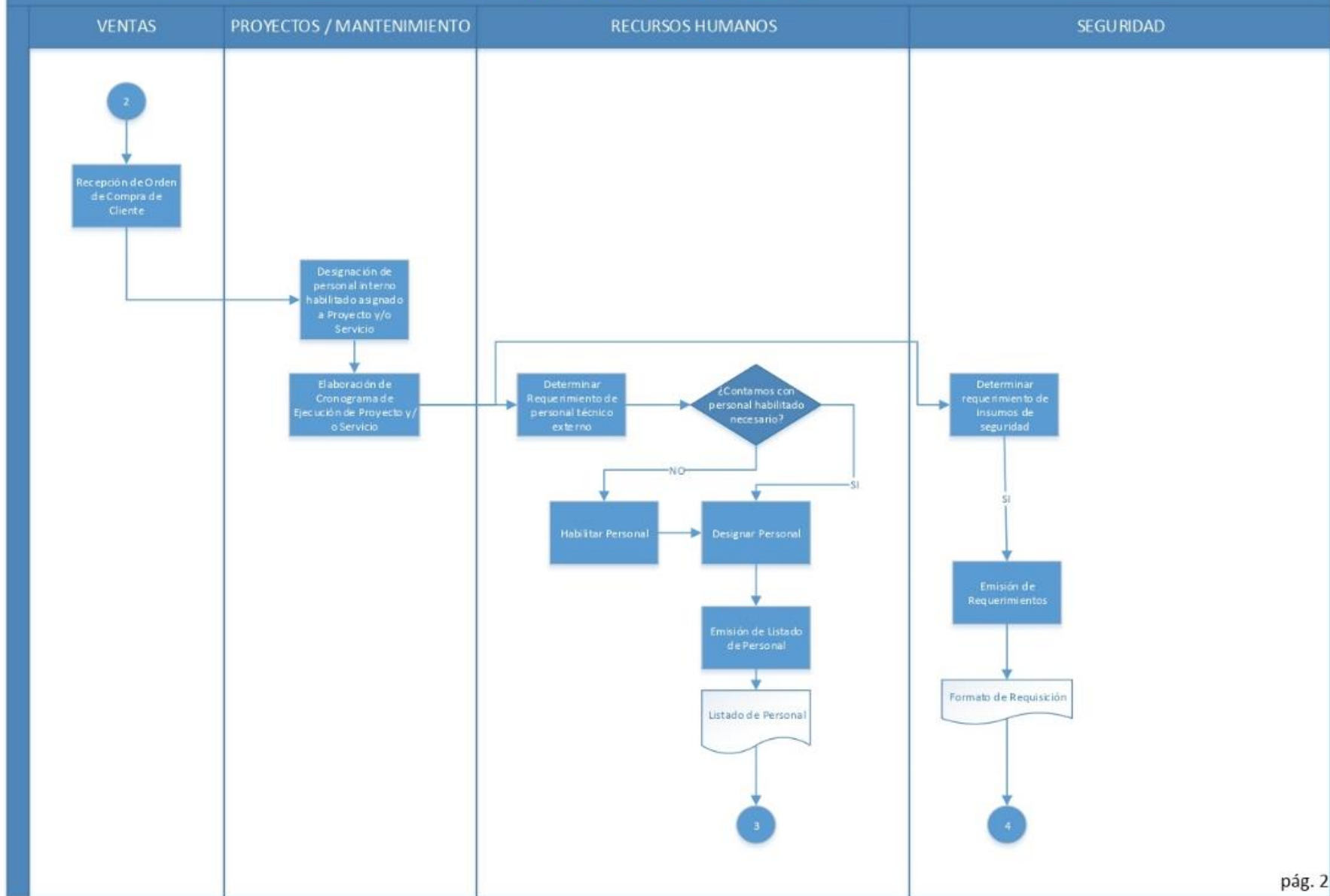
# RECEPCION DE LA PROPUESTA

## VENTAS




	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>					<b>Código:</b>	<b>AGP-SGI-FC03</b>
						<b>Edición:</b>	<b>AGP-SGI-FC03E1</b>
<b>PLANIFICACIÓN DE SERVICIO</b>					<b>Fecha:</b>	<b>1/01/2020</b>	
<b>OBJETIVO</b>	PROPORCIONAR A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO QUE CUMPLA TODOS LOS PARÁMETROS DE CALIDAD. A TRAVÉS DE LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS, TANTO HUMANOS COMO MATERIALES/EQUIPOS, NECESARIOS PARA SATISFACER LA NECESIDAD DEL BENEFICIARIO Y CUMPLIR E INCLUSO SUPERAR LAS EXPECTATIVAS.						
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
Cliente externo e Interno	Orden de Compra	Designar personal interno habilitado para el servicio	Listado de Personal  Formato de Requisición	Listado de Personal  Formato de Requisición	Cliente Interno (LOGISTICA Y RRHH)	*Personal Interno (Personal Contratado. Todos se encuentran habilitados para el ingreso a mina) *Personal Externo (Contratados sólo por el plazo de desarrollo del servicio, pueden estar habilitados o inhabilitados para el ingreso a mina)	
		Elaborar cronograma de ejecución del Servicio					
		Requerimiento de Personal técnico externo					
		Habilitación de personal inhabilitado					
		Designación de Personal externo					
		Requerimiento de insumos de Seguridad					
<b>RESPONSABLES:</b> Jefatura de Proyectos/Mantenimiento, Recursos Humanos y Seguridad							
<b>Riesgos de Calidad</b>			<b>Control de Riesgo</b>		<b>Oportunidades</b>		
*Carencia de personal capacitado disponible *Error en estimación de tiempos en el cronograma *No cumplir con el cronograma de capacitación *Ausencia de cupos o de cursos para las capacitaciones necesarias en las fechas requeridas *Error en la estimación de recursos			*Cumplir con cronograma de capacitaciones a tiempo *Revisión de cronograma y requerimientos por personal con experiencia *Mantener comunicación constante con los proveedores de Cursos *Capacitar al personal en temas pertinentes al rubro		*Ampliar gama de proveedores de cursos para no depender de ellos		
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>							
1.-Porcentaje de personas contratadas por la empresa para el servicio $\frac{\text{Número de personas que se requieren en el servicio} - \text{numero de personas contratadas disponibles}}{\text{Número de personas que se requieren en el servicio}} \times 100\%$							
2.-Diferencia del tiempo promedio de elaboración de planificación $\frac{\text{Tiempo real de elaboración de planificación del servicio} - \text{tiempo estimado de elaboración de planificación del servicio}}{\text{tiempo real de elaboración de planificación del servicio}} \times 100\%$							
3.-Plazo de entrega de Cronograma de Planificación tiempo acordado de entrega de cronogramas - tiempo real de entrega de cronogramas							
4.-Porcentaje de Reprocesos de Planificación $\frac{\text{cantidad de observaciones en planificación}}{\text{total de items}} \times 100\%$							
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>			
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>			PERSONAL CAPACITADO			
Formato de Requisición de insumos	Jefe de proyectos y mantenimiento						
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>			<b>APROBÓ</b>			
NOMBRE:	NOMBRE:			NOMBRE:			
FIRMA:	FIRMA:			FIRMA:			

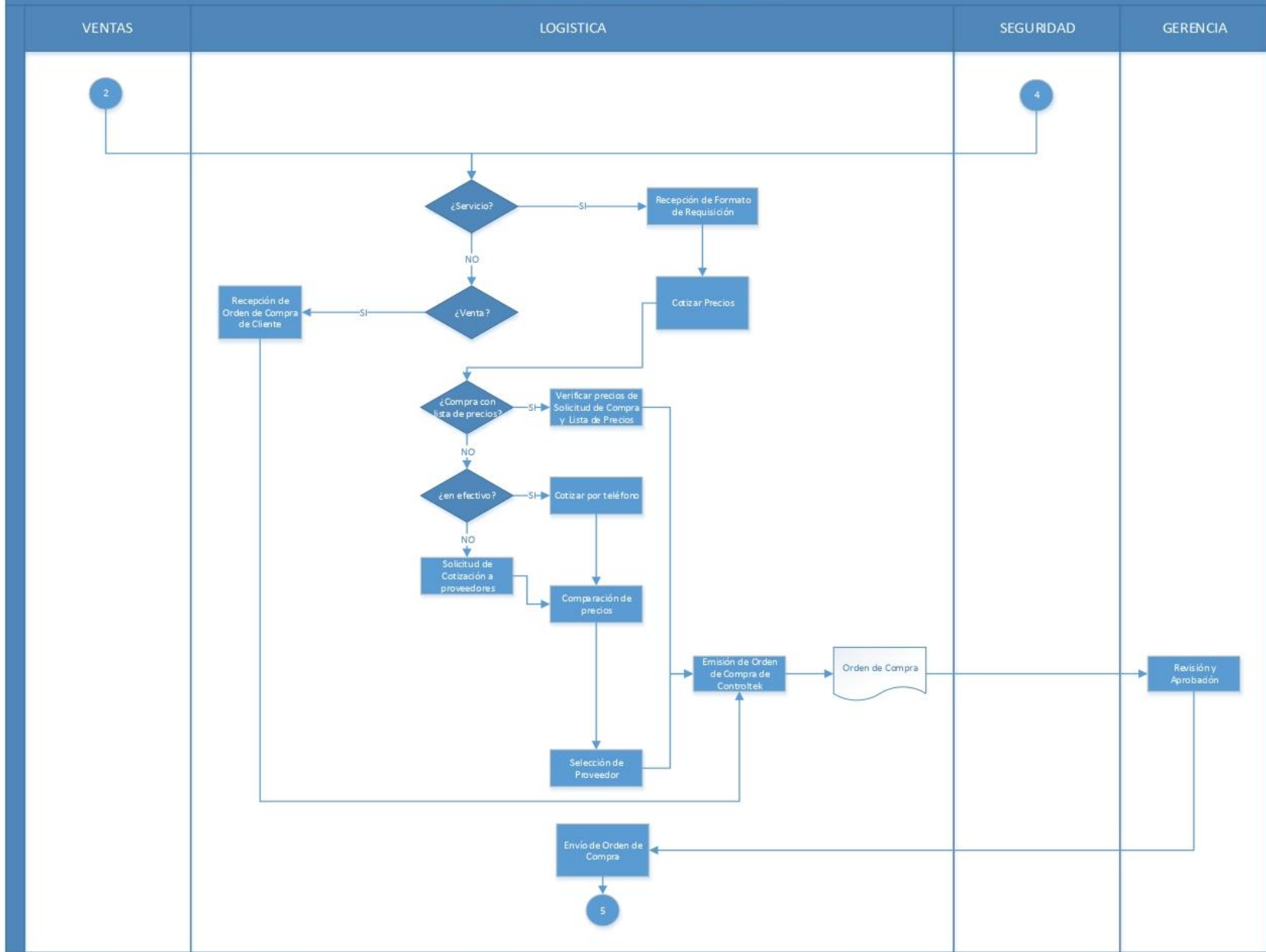
## PLANIFICACION DE SERVICIO






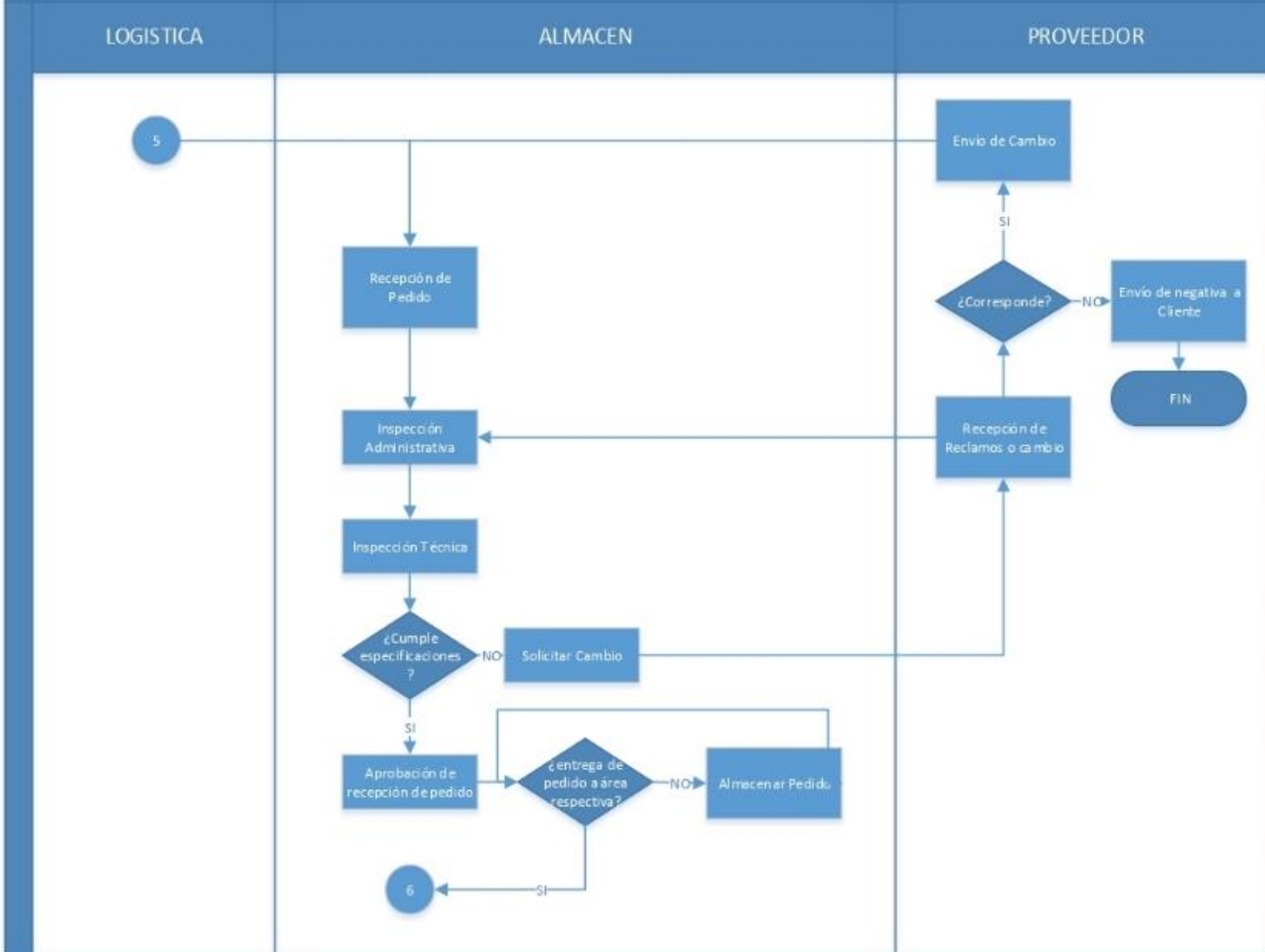
	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>				<b>Código:</b>	<b>FC-AGP-004</b>
					<b>Edición:</b>	<b>FC-AGP-004E1</b>
<b>COMPRA DE EQUIPOS O MATERIALES</b>				<b>Fecha:</b>	<b>1/01/2020</b>	
<b>OBJETIVO</b>	PROPORCIONAR A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO Y/O VENTA QUE CUMPLA TODOS LOS PARAMETROS DE CALIDAD. ES POR ESO QUE LA COMPRA DE AQUELLOS MATERIALES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO PRESTADO, DEBEN APORTAR A NUESTRO OBJETIVO SELECCIONANDO EL MEJOR PROVEEDOR Y A UN BUEN PRECIO.					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente Interno (VENTAS Y SEGURIDAD)	Orden de Compra del cliente	Recepción de pedido	Orden de Compra al proveedor	Orden de Compra	Externo e Interno (para el desarrollo de proyectos)	
		Recepción de formatos de requisición.				
		Cotización de precios				
		Verificar precios de solicitud de compra y lista de precios				
		Comparación de Precios				
		Selección de Proveedor				
		Revisión y aprobación de gerencia				
<b>RESPONSABLES:</b> Jefatura de Proyectos/Mantenimiento, Reursos Humanos y Seguridad						
<b>Riesgos de Calidad</b>			<b>Control de Riesgo</b>		<b>Oportunidades</b>	
*No recibir/emitir orden de compra a tiempo por problemas en el servidor *Proveedores con alto poder de negociación *Falta de actualización de proveedores			*Mantenimiento y actualización del servidor *Ampliar gama de proveedores		*Ingresar a nuevos mercados de proveedores	
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Comparación de precios de Proveedores  $\frac{\text{Precio de Proveedor}}{\text{Precio promedio del mercado}}$						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>		<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>		PERSONAL CAPACITADO		
		JEFE DE LOGISTICA				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		

## COMPRA DE EQUIPOS O MATERIALES



	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>				<b>Código:</b>	<b>AGP-SGI-FC05</b>
					<b>Edición:</b>	<b>AGP-SGI-FC05E1</b>
<b>RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS</b>				<b>Fecha:</b>	<b>1/01/2020</b>	
<b>OBJETIVO</b>	PROPORCIONAR A NUESTROS CLIENTES UN SERVICIO Y/O VENTA QUE CUMPLA TODOS LOS PARÁMETROS DE CALIDAD. ES POR ESO QUE LA RECEPCIÓN DE AQUELLOS MATERIALES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO PRESTADO, DEBEN APORTAR A NUESTRO OBJETIVO SELECCIONANDO EL MEJOR PROVEEDOR Y A UN BUEN PRECIO.					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente Interno (LOGÍSTICA)	Orden de Compra aprobada por gerencia de A Group Projects SAC.	Recepción de pedido	Almacenaje/Entrega de pedido Listo	Solicitud de Cambio	Cliente Interno (LOGISTICA)	
		Inspección administrativa				
		Inspección técnica				
		Solicitud de Cambio *				
		Proceso de Reclamo *				
Aprobación de Pedido						
(*) Sólo si corresponde						
<b>RESPONSABLES:</b> Jefatura de Proyectos, Logística y Almacén						
Riesgos de Calidad			Control de Riesgo		Oportunidades	
*Ingreso de pedido a destiempo *Personal encargado de la inspección con inexperiencia y conocimiento técnico *Reclamo no aceptado			*Realizar seguimiento del pedido y coordinación con proveedor *Capacitación técnica constante al personal *Fundamentar el reclamo y recabar información de sustento		*Ampliar el mercado de proveedores *Ingreso de nuevas tecnologías	
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Número de Requisitos cumplidos por Proveedores						
$\frac{\text{Número de requisitos cumplidos proveedor en cotización}}{\text{Número total de requisitos solicitados al proveedor en cotización}} \times 100\%$						
2.-Número de Unidades defectuosas por Proveedor						
$\frac{\text{Número de unidades defectuosas por proveedor}}{\text{Número de unidades recibidas por proveedor}} \times 100\%$						
4.-Porcentaje de cumplimiento de plazos de proveedores						
$\frac{\text{Número de proveedores que cumplen plazos}}{\text{Número total de proveedores}} \times 100\%$						
4.-Porcentaje de productos no conformes						
$\frac{\text{Número total de productos recibidos por la empresa} - \text{número de productos conformes}}{\text{Número total de productos recibidos por la empresa}} \times 100\%$						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>		<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>		PERSONAL CAPACITADO		
Resgistro de Servicio/Producto no Conforme		JEFE DE LOGISTICA				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		

# RECEPCION Y VERIFICACION DE EQUIPOS



	FICHA DE CARACTERIZACIÓN				Código:	AGP-SGI-FC06
	EJECUCIÓN DEL SERVICIO/PROYECTO				Edición:	AGP-SGI-FC06E1
				Fecha:	1/01/2020	
<b>OBJETIVO</b>	Proporcionar a nuestros clientes un servicio de calidad, desde el inicio hasta el fin, cumpliendo con el cronograma establecido y los requisitos tanto de calidad como de seguridad para obtener un cliente satisfecho y conforme; incluso lograr superar sus expectativas					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	OBSERVACIONES
Cliente Interno (LOGÍSTICA y RRHH)	Pedido y Listado de Personal	Recepción de pedido y/o listado	Puesta en marcha	Cronograma de Proyecto	Cliente externo	
		Traslado de personal y equipos al área de trabajo				
		Distribución de Roles en campo				
		Reconocimiento de área de trabajo				
		Bloqueo/Desbloqueo de Equipos				
<b>RESPONSABLES: Jefatura de Almacén, Proyectos, Mantenimiento y Recursos Humanos</b>						
<b>Riesgos de Calidad</b>			<b>Control de Riesgo</b>		<b>Oportunidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mala coordinación de entrega de pedidos</li> <li>* Errores en distribución de personal</li> <li>* Ausencia de reconocimiento de área de trabajo</li> <li>* Mal manejo de los equipos por falta de conocimiento del personal</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>*Seguimiento y monitoreo del pedido</li> <li>*Al momento de planificar la distribución del personal, la realizará personal con experiencia</li> <li>*Tener un cronograma de las visitas de campo</li> <li>*Actualización y capacitación del personal en cuanto a los equipos</li> </ul>		<input type="checkbox"/> Mejora de la tecnología a utilizar	
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Uso eficiente de Recursos #Horas trabajadas - #Horas estimadas de trabajo						
2.-Variación de tiempo de ejecución Tiempo de ejecución actual del servicio - Tiempo de ejecución estandar de servicio similar						
3.-Variación de tiempo de traslado de personal/herramientas y equipos Tiempo de traslado actual del personal, herramientas y equipos - Tiempo de traslado estándar del personal, herramientas y equipos						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>		<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>		Personal Capacitado, recursos y maquinaria		
Permisos de Trabajo		<b>JEFE DE PROYECTO/MANTENIMIENTO</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>				
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		

# EJECUCION DE SERVICIOS

ALMACEN

PROYECTOS / MANTENIMIENTO

RECURSOS HUMANOS

6

3

Recepción de Pedido y/o Listado de Personal

Traslado de personal y/o equipos a área de trabajo

Distribución de roles en campo

Reconocimiento de área de trabajo

¿Equipos deben ser bloqueados?

Bloquear equipos


Realizar servicio

¿Equipos fueron bloqueados?

Desbloquear equipos

Puesta en marcha

7

	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>				<b>Código:</b>	<b>AGP-SGI-FC10</b>
					<b>Edición:</b>	<b>AGP-SGI-FC10E1</b>
	<b>FACTURACIÓN</b>				<b>Fecha:</b>	<b>1/01/2020</b>
<b>OBJETIVO</b>	Proporcionar a nuestros clientes un servicio de calidad hasta el final del desarrollo de este, brindándole la satisfacción que merece tener.					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente Interno	Actas de conformidad	Recepción de acta de conformidad Envío de valorización de servicio/venta Recepción de respuesta Solicitud de emisión de Factura	Factura	Actas de Conformidad	Cliente Externo	
<b>RESPONSABLES:</b> Jefatura de proyectos y contabilidad						
<b>Riesgos de Calidad</b>			<b>Control de Riesgo</b>		<b>Oportunidades</b>	
*Error de recepción o envío por falla en el servidor			*Mejorar y actualizar el mantenimiento del servidor			
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>		<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>		PERSONAL CAPACITADO		
		<b>JEFATURA DE CONTABILIDAD</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		

# FACTURACION

## PROYECTOS/ MANTENIMIENTO




## CONTABILIDAD



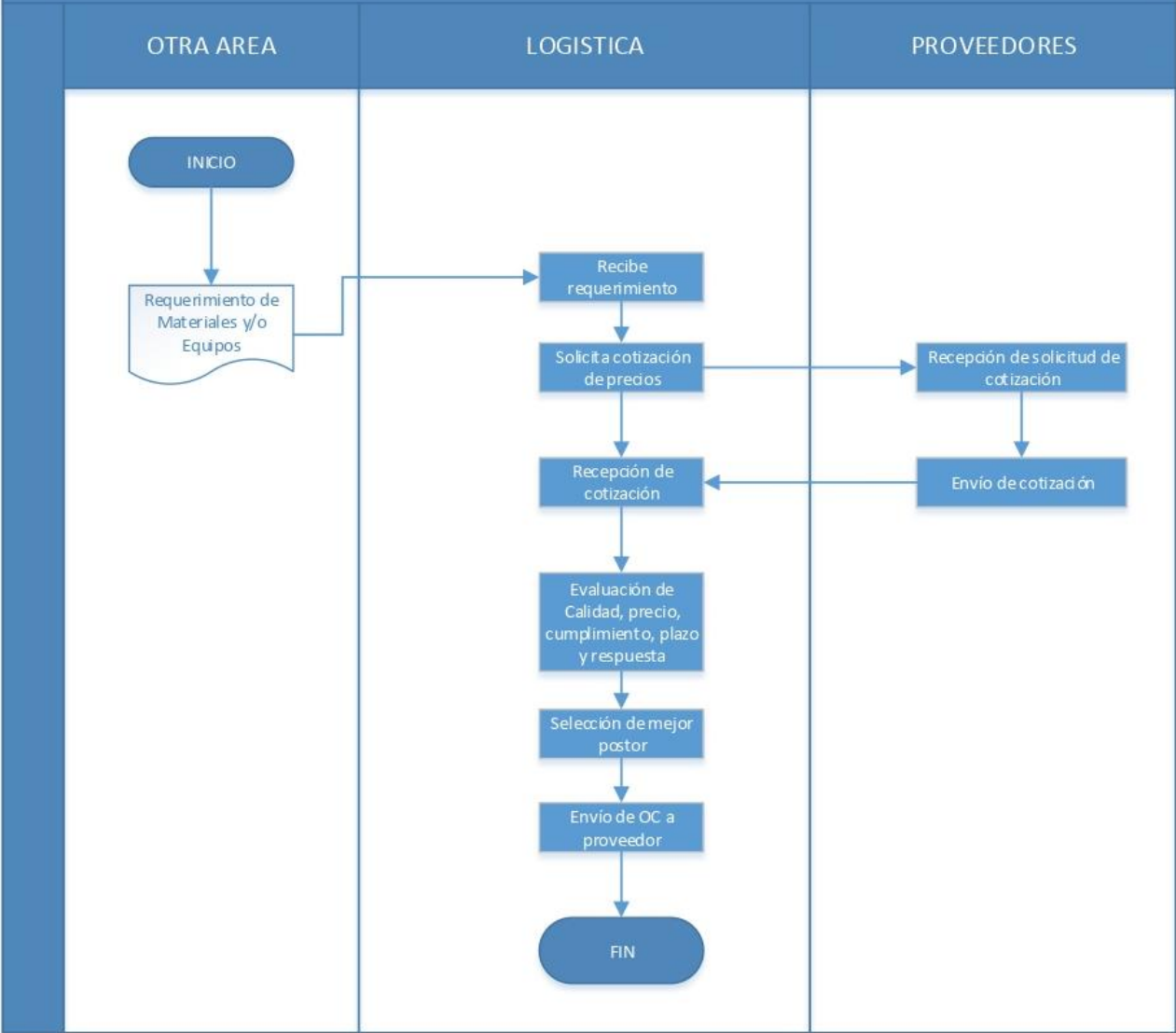
## LOGISTICA






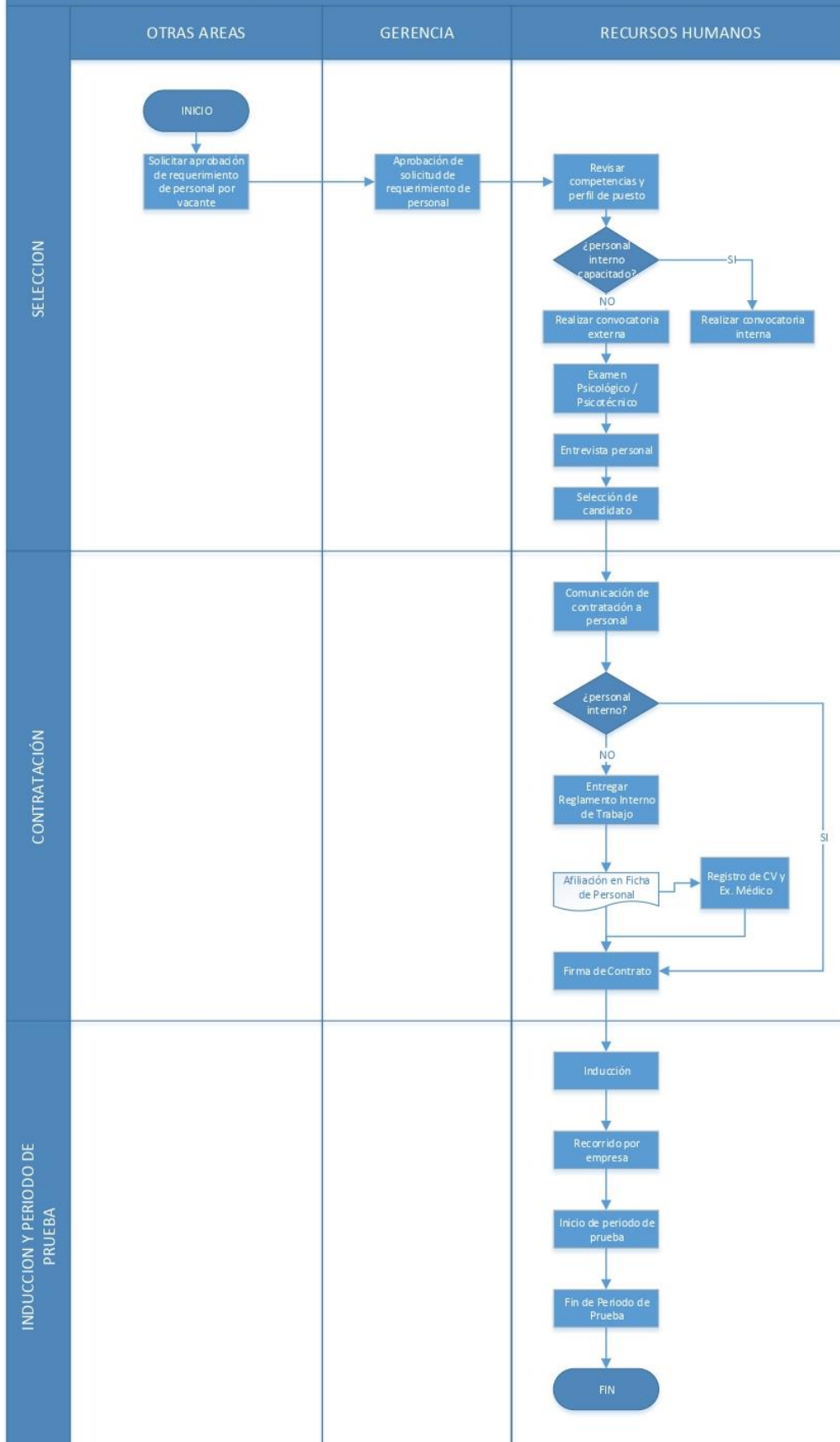
 <b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>		Código:	AGP-SGI-FC1A			
		Edición:	AGP-SGI-FC1AE1			
SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDOR		Fecha:	1/01/2020			
<b>OBJETIVO</b>	Proporcionar a nuestros clientes un servicio y producto de calidad, eligiendo a aquellos proveedores que cumplan con aquellos requerimientos solicitados por nosotros y sean parte de nuestra cadena de calidad.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	OBSERVACIONES
Cliente interno	Requerimiento de equipos o materiales	Solicitud de Cotización de precios a proveedores Detalle de Cotizaciones Evaluación de Calidad, precio, cumplimiento, plazo y respuesta Selección del mejor postor Orden de Compra Envío de orden de compra a proveedor seleccionado	Solicitud de atención al proveedor	Requerimiento de equipos / materiales	Cliente interno y externo	Se adjunta archivo en el que se especifican los Criterios de Evaluación de Proveedores
<b>RESPONSABLES: Jefatura de Logística y de SGI</b>						
Riesgos de Calidad		Control de Riesgo		Oportunidades		
*Cotizaciones a precios muy elevados *Incumplimiento de los parámetros de calidad por parte de los proveedores *Error en el envío de orden de compra *Falta de liquidez de la empresa para realizar la compra		*Coización con nuevos proveedores *Exigencia del cumplimiento de los estándares de calidad *Mejorar y actualizar el mantenimiento del servidor *Reuniones periódicas y medición de la evolución de la liquidez de la empresa		*Ingreso de nuevos proveedores para la empresa *Trabajar con nuevas tecnologías *Ingreso a nuevos mercados		
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Comparación de precios de Proveedores						
$\frac{\text{Precio de proveedor}}{\text{Precio promedio del mercado}} \times 100\%$						
2.-Número de Requisitos cumplidos por Proveedores						
$\frac{\text{Número de requisitos cumplidos por el proveedor en cotización}}{\text{Número total de requisitos solicitados al proveedor en cotización}} \times 100\%$						
3.-Número de Unidades defectuosas por Proveedor						
$\frac{\text{Número de unidades defectuosas por proveedor}}{\text{Número de unidades recibidas por proveedor}} \times 100\%$						
4.-Porcentaje de cumplimiento de plazos de proveedores						
$\frac{\text{Número de proveedores que cumplen plazos}}{\text{Número total de proveedores}} \times 100\%$						
5.-Porcentaje de productos no conformes						
$\frac{\text{Número de total de productos recibidos por la empresa} - \text{Número de productos conformes}}{\text{Número total de productos recibidos por la empresa}} \times 100\%$						
REGISTROS				RECURSOS		
NOMBRE DEL REGISTRO		RESPONSABLE DEL CONTROL		Personal Capacitado Recursos materiales		
Registro de Evaluación de Proveedores		JEFATURA DE LOGÍSTICA				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		


# SELECCIÓN DE PROVEEDORES



		FICHA DE CARACTERIZACIÓN				Código:	AGP-SGI-FC2A	
		SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL				Edición:	AGP-SGI-FC2AE1	
OBJETIVO		Determinar las necesidades e integración del Talento humano que conforman A Group Projects SAC. y lograr optimizar el factor humano de la empresa con alta capacidad de respuesta a los retos de innovación y reducir los costos detectando las carencias o excesos de recursos humanos.					Fecha:	1/01/2020
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	OBSERVACIONES		
Cliente interno	Solicitud de aprobación de requerimiento de personal	Revisión y aprobación de requerimiento de personal Revisión de competencias y perfil de puesto Convocatoria Interna Convocatoria Externa Examen psicotécnico/psicológico Entrevista personal Selección de Candidato Comunicación de contratación Entrega de Reglamento interno de trabajo Registro de CV y examen médico Firma de contrato Inducción Recorrido por la empresa	Período de prueba	Contrato de Trabajo	Cliente interno			
RESPONSABLES:								
Riesgos de Calidad			Control de Riesgo		Oportunidades			
*Descripción de perfil del puesto incorrecto *Desaprobación de exámenes *No llegar a acuerdos de contratación *Ausencia de postulantes			*Descripción del perfil del puesto por una persona con experiencia *Selección de persona con perfil más cercano a lo requerido por la empresa *Reunión con RRRH para llegar a un acuerdo de beneficio mutuo *Realizar la mejor oferta en el mercado		*Nuevos talentos competentes en la empresa			
PARAMETROS DE CONTROL								
1.-Porcentaje de personal requerido a contratar								
Número de personas que se requieren en la empresa - Número de personas contratadas      x 100% Número de personas que se requieren en la empresa								
2.-Proporción de Personal Capacitado								
Número de técnicos aprobados para capacitación _____ Número de técnicos evaluados para capacitación ☐								
3.-Proporción de Cursos recibidos por colaborador								
Número de cursos recibidos _____ Número de cursos requeridos								
4.-Proporción de puestos cubiertos								
Número de puestos correctamente cubiertos _____ Total del numero de puestos								
REGISTROS				RECURSOS				
NOMBRE DEL REGISTRO		RESPONSABLE DEL CONTROL		Personal Capacitado				
Ficha de Evaluación del Postulante Ficha personal		JEFE DE RECURSOS HUMANOS						
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ				
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:				
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:				

## SELECCION, CONTRATACION E INDUCCION DEL PERSONAL



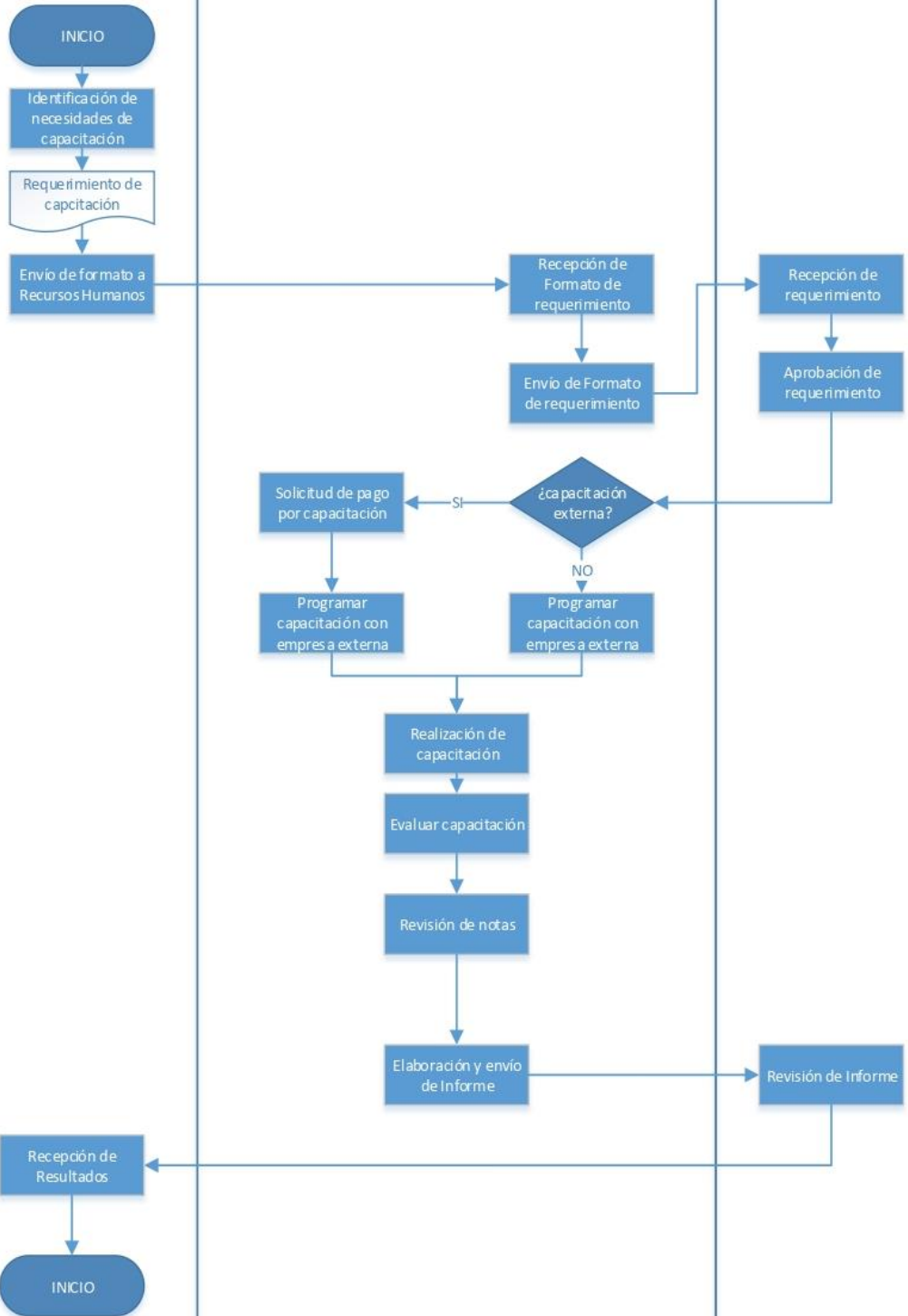
	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>				<b>Código:</b>	AGP-SGI-FC3A
					<b>Edición:</b>	AGP-SGI-FC03AE1
<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>				<b>Fecha:</b>	1/01/2020	
<b>OBJETIVO</b>	Contar con colaboradores que tengan amplio conocimiento y se encuentren instruidos en los requerimientos de la empresa.					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente interno	Necesidad de Capacitación	Envío de requerimiento de capacitación a Recursos humanos	Resultados		Cliente Interno	
		Aprobación de Gerencia				
		Capacitación				
		Informe				
		Revisión de Informe				
<b>RESPONSABLES: Jefatura de Recursos Humanos</b>						
Riesgos de Calidad			Control de Riesgo		Oportunidades	
*Desaprobación de capacitación			☒ Contrato de personal con experiencia ☒			
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Proporción de Personal Capacitado						
<u>Número de técnicos aprobados en capacitación</u> <u>Número de técnicos evaluados en capacitación</u>						
2.-Proporción de Cursos recibidos por colaborador						
<u>Número de cursos recibidos</u> <u>Número de cursos requeridos</u>						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>		<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>		Personal Capacitado Capacitadores		
		<b>JEFE DE RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE:		NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:		


# CAPACITACION

OTRAS AREAS

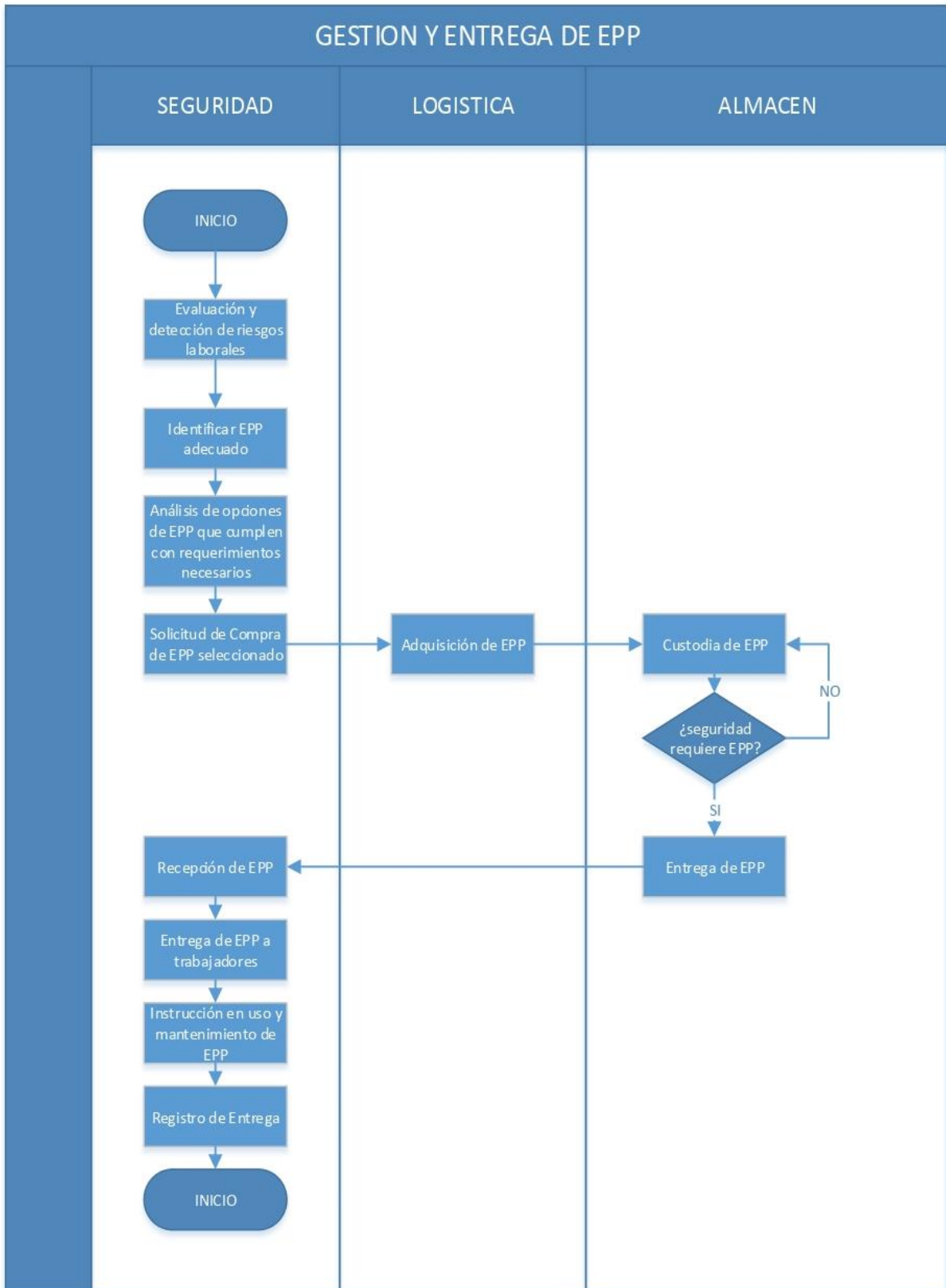
RECURSOS HUMANOS

GERENCIA



	<b>FICHA DE CARACTERIZACIÓN</b>				Código:	AGP-SGI-FC4A
					Edición:	AGP-SGI-FC4AE1
	<b>GESTIÓN Y USO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>				Fecha:	1/01/2020
<b>OBJETIVO</b>	Proporcionar al nuestros colaboradores la protección de seguridad fundamental y necesaria para que realicen sus actividades, salvaguardando su seguridad.					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>DOCUMENTOS REQUERIDOS</b>	<b>CLIENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente Intrerno	Necesidad de detectar riesgos	Evaluación y detección de riesgos Identificar EPP adecuado Análisis de opciones de EPP Solicitud de compra de EPP Adquisición de EPP Custodia de EPP	Entrega de EPP		Cliente Interno	
<b>RESPONSABLES:</b>						
Riesgos de Calidad			Control de Riesgo		Oportunidades	
*Mala identificación de EPP requerido *Poca oferta de EPP necesario en el mercado *Error en el envío de la solicitud de compra *Pérdida del EPP			*Solicitud de EPP por personal con experiencia *Tener Stock de EPP en almacén *Planificación de envío de solicitud de compra con anticipación *Control de inventarios			
<b>PARAMETROS DE CONTROL</b>						
1.-Proporción de EPP's faltantes $\frac{\text{Número de EPP'S requeridos} - \text{Número de EPP'S disponibles}}{\text{Número de EPP'S requeridos}} \times 100\%$						
<b>REGISTROS</b>				<b>RECURSOS</b>		
<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>			PERSONAL CAPACITADO		
Registro de entrega de EPP	JEFE DE LOGÍSTICA					
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>			<b>APROBÓ</b>		
NOMBRE:	NOMBRE:			NOMBRE:		
FIRMA:	FIRMA:			FIRMA:		

# GESTION Y ENTREGA DE EPP







Código: AGP-RH-DOC01

Edición: 01

Fecha: 01/01/20

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

#### CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

## CONTENIDO

GERENTE GENERAL .....	149
COORDINADORA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO .....	152
CHOFER.....	154
COORDINADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI).....	156
JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.....	158
SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.....	160
ASISTENTE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.....	162
JEFE DE CONTABILIDAD.....	164
ASISTENTE DE CONTABILIDAD.....	166
JEFE DE LOGÍSTICA.....	168
ALMACENERO.....	171
JEFE DE RECURSOS HUMANOS.....	173
JEFE DE VENTAS.....	176
JEFE DE OPERACIONES.....	179
JEFE DE PROYECTOS.....	182
LÍDER DE SISTEMAS.....	185
PLANNER DE PROYECTOS.....	187
INGENIERO SUPERVISOR DE PROYECTOS.....	190
TÉCNICO DE CAMPO .....	193

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## GERENTE GENERAL

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

La Gerencia General se encuentra ubicada como la cabeza de la Organización de la empresa A Group Projects SAC.

### 2. OBJETIVO:

Planificar, organizar, dirigir, y controlar el desempeño de la empresa A Group Projects SAC. para así cumplir con los fines, objetivos y metas propuestas.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Titulado – Colegiado
- Especialidad: Ingenierías o Economía
- Edad mínima: 35 años
- Experiencia: 4 años en puestos similares
- Cargo: Gerencia General de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Adecuada habilidad para el trabajo
  - ✓ Respeto hacia el personal interno como clientes externos
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Pro-activo
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores

- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Visión de trabajo en conjunto
  - ✓ Maestría en el campo Gerencial
  - ✓ Conocimientos de Marketing
  - ✓ Formación en desarrollo organizacional
  - ✓ Dirección y Liderazgo
  - ✓ Tener la capacidad para formular un plan de trabajo y estrategias para su desarrollo
  - ✓ Capacidad de negociación
  - ✓ Capacidad para dirigir y motivar
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio

- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Análisis y crítica
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Dirigir y controlar el desempeño administrativo, operacional y comercial de la empresa A Group Projects SAC.
- Planificar, definir, implementar y dirigir políticas y estrategias de trabajo dentro de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la empresa A Group Projects SAC.
- Establecer objetivos, así como planes estratégicos y operativos.
- Convertir los objetivos en metas para toda la Organización y verificar que se realicen todos los esfuerzos necesarios para su respectivo cumplimiento.
- Evaluar el desempeño de la empresa de forma individual como grupal.
- Verificar la buena aplicación de las normas de operación, administrativas y legales para dar un correcto servicio.
- Cumplir y hacer que se cumplan las políticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

- Aprobación y ejecución de acciones administrativas necesarias para el crecimiento de la empresa.
- Hacer que se cumplan las sanciones a las indisciplinas dentro del centro laboral por falta a la Normatividad de la empresa.
- Dirigir, controlar y administrar el Plan de Presupuesto Operativo anual de la empresa.
- Realizar auditorías a los diferentes niveles de la empresa.
- Realizar proyecciones sobre el desenvolvimiento de la empresa para su adecuado funcionamiento, así como la mejora de la misma, obteniendo mayores ingresos y brindando un mejor servicio al cliente.
- Tener conocimiento constante de las leyes que influyen en la empresa, así como el aspecto tributario.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## COORDINADORA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

### 1. UBICACIÓN ORGANICA:

La Coordinadora de Trámite Documentario se encuentra ubicada jerárquicamente bajo la Gerencia General, trabajando y reportando directamente al Gerente. Tiene a su cargo al Auxiliar de Trámite Documentario.

### 2. OBJETIVO:

Trabajar de forma eficiente y eficaz en el área, para que se logre todo el trámite documentario necesario para que el personal cuente con las acreditaciones respectivas.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Egresado, Titulado
- Especialidad: Ing. Industrial, Administración o Carreras a fines
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Coordinadora de Trámite Documentario de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Productividad
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Pensamiento analítico
    - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
    - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
    - ✓ Colaboración
    - ✓ Tolerancia al trabajo bajo presión
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio

- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplinado
  - ✓ Planeación
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Tramitar el registro del personal cuando ingrese a la empresa, para que pueda ser parte de los colaboradores y goce de los beneficios que se le brindan.
- Verificar que el personal cuente con lo necesario para ejecutar el servicio.
- Tramitar y asegurarse que el personal cuente con las Acreditaciones necesarias.
- Verificar que los cursos o capacitaciones para el personal se encuentren disponibles. Posteriormente informar a Gerencia, para que se aprueben los recursos necesarios.
- Confirmar la presencia del personal en dichos cursos y coordinar con la Minera con quien se está trabajando.
- En caso de ser necesaria una capacitación del personal fuera de la ciudad, la coordinadora tramitará los recursos necesarios para que este se desarrolle de la mejor forma posible.
- Estar atenta a la renovación de las acreditaciones del personal que labora en las diversas Mineras con quien se tiene contrato.
- Responsable de la Organización y desarrollo del rol de los Exámenes Médicos que han de realizarse los Colaboradores de la empresa.
- Responsable de que se lleve a cabo las inspecciones vehiculares necesarias para el desarrollo de las diversas actividades y se habiliten los vehículos para su respectivo uso.
- A su cargo tendrá todo el proceso necesario para la tramitación de Fotocheck del personal.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## CHOFER

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El líder de Sistemas, se encuentra ubicado jerárquicamente para estar a disposición del área de Proyectos y el área de Mantenimiento; reportándoles directamente a los jefes de las áreas en mención.

### 2. OBJETIVO:

Hacerse responsable de la unidad vehicular asignada, cumpliendo con deberes de transporte en acorde a la normatividad de Uso, Mantenimiento y Seguridad.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Secundaria Completa
- Especialidad: Estudios técnicos
- Edad mínima: 24 años
- Experiencia: 1 año en puestos similares
- Cargo: Chofer de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  - ✓ Puntualidad
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Aceptación de normas y políticas
  - ✓ Conocimiento y cumplimiento de las normas de tránsito
  - ✓ Responsabilidad al momento de conducir



- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Comunicación

#### 4. FUNCIONES GENERALES

- Cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Realizar labores de traslado de personal, a determinados puntos de labor, en horarios establecidos.
- Apoyo en el traslado de equipos y materiales requeridos.
- Realizar el diagnóstico del vehículo en forma preventiva y correctiva al inicio de la actividad.
- Realizar informes mensuales a cerca del estado de la unidad.
- Otras actividades que le sean asignadas de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## COORDINADOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Coordinador de SGI se encuentra ubicada jerárquicamente debajo y hacia un costado de la Gerencia General, reportando directamente a esta.

### 2. OBJETIVO:

Ser responsable de una adecuada implementación del SGI en toda la empresa para tomar acciones que permitan una mejora continua constante.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Química, Ambiental, Administración o Carreras afines.
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Coordinador de SGI de la Empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en Sistemas Integrados de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)
  - ✓ Identificación y Evaluación de peligros y riesgos
  - ✓ Conocimientos en Seguridad, Salud y Medio Ambiente
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio

- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Planificar, organizar, y controlar el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado.
- Determinar las políticas de calidad necesarias para el Sistema de Gestión Integrado, revisarlas y evaluarlas en conjunto con el Gerente General y los Jefes de áreas.
- Constituir objetivos y metas a alcanzar dentro de la aplicación del SGI ofreciendo un servicio que satisfaga al cliente y se cumpla con la mejora continua.
- Determinar indicadores para controlar y medir el SGI.
- Velar por el cumplimiento de las normativas en la ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001.
- Liderar el equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos y/o metas.
- Determinar y obtener todos los recursos necesarios para el desarrollo del SGI.
- Supervisar y auditar todas las acciones relacionadas al Sistema de Gestión Integrado.
- Tener un control de toda la documentación relacionada a Sistemas de Gestión Integrado.
- Incitar al compromiso de todo el personal al desarrollo y mejora del SGI.
- Estar atento a las quejas y/o sugerencias de los colaboradores para las mejoras en el SGI.
- Luego de un análisis y evaluación del porcentaje de cumplimiento de los indicadores establecidos, tomar decisiones y presentar a Gerencia planes de acción.
- Realizar supervisiones inopinadas de seguridad.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

#### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, se encuentra ubicado jerárquicamente al mismo nivel del Coordinador de SGI, reportando directamente a la Gerencia General y tiene a su cargo al Supervisor y Asistente de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente.

#### 2. OBJETIVO:

Orientar a todas las áreas de la empresa en la gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional, así como coordinar las acciones correctivas y preventivas de seguridad y salud ocupacional.

#### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior Titulado
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Química, Ambiental, Seguridad o
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente de la empresa A Group Projects SAC.
  
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
  - ✓ Conocimiento en Identificación y evaluación de Peligros y riesgos.
  - ✓ Conocimiento de la Normatividad actual de Seguridad,

Salud y Medio Ambiente.

- ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
- ✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Organizar, planificar, dirigir, ejecutar y controlar el desarrollo del Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional junto con los jefes de las áreas y la Gerencia General.
- Reportar a Gerencia General el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Coordinar que se cumplan con las actividades desarrolladas dentro del Programa Anual de Seguridad y Salud.
- Evaluar el cumplimiento del Programa de Seguridad en cada área y que se reporten dichas evaluaciones a la jefatura de Seguridad.
- Realizar capacitaciones al personal en temas relacionados a los peligros y riesgos a los cuales estén expuestos los trabajadores.
- Revisar y supervisar la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.
- Controlar los procesos necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Supervisar todas las actividades de la empresa que presenten riesgos, de acuerdo a su grado de criticidad.
- Desarrollar operativos, cursos, simulacros acerca de Seguridad en la empresa, así como el desarrollo y ejecución de Planes de contingencia.
- Planificar y coordinar programas de Responsabilidad Ambiental, tanto dentro como fuera de la empresa.

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

#### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Supervisor de Seguridad y Salud Ocupacional, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo el Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente, reportándole sobre su desempeño directamente a él.

#### 2. OBJETIVO:

Orientar los proyectos y/o áreas operativas en temas relacionados a salud, seguridad y medio ambiente para lograr un desarrollo seguro de las actividades que se realizan.

#### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior Titulado
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Química, Ambiental, Seguridad o Carreras afines
- Edad mínima: 25 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Supervisor de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa A Group Projects SAC.
  
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  - ✓
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
  - ✓ Conocimiento en Identificación y evaluación de Peligros y riesgos.
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft

✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio

- Habilidades:
- ✓ Liderazgo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Facilidad de comunicación
- ✓ Capacidad para delegar funciones
- ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Realizar informes de Seguridad y Salud Ocupacional de los trabajos.
- Desarrollar un programa de capacitaciones sobre Seguridad y Salud Ocupacional y llevarlas a cabo en la fecha establecida.
- Elaborar una matriz IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) y asegurarse que se tomen las medidas de control establecidas en esta.
- Mantener actualizada toda la información y documentación del Sistema Integrado de Seguridad.
- Planificar y supervisar que se cumplan con las charlas diarias de seguridad, sobre peligros y riesgos, al inicio de cada turno de trabajo del personal.
- Solicitar y proporcionar implementos y equipos de seguridad necesarios para el desarrollo de actividades de trabajo del personal.
- Supervisar de forma imprevista las distintas áreas, verificando que se cumplan con las normas de seguridad y se usen los implementos de seguridad en el caso que se estén desarrollando actividades que requieran de estos.
- Investigar los accidentes de trabajo, determinar las causas y presentar un informe al jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Tomar acciones correctivas ante un accidente de trabajo y al mismo tiempo acciones preventivas para evitar que vuelva a ocurrir.
- Supervisar los programas de protección ambiental establecidos en la empresa.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## ASISTENTE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Asistente de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo el Jefe de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente, reportándole sobre su desempeño directamente a él.

### 2. OBJETIVO:

Trabajar de forma eficiente y eficaz en el área, asistiendo al jefe de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente, haciendo uso de la información de Seguridad y cumpliendo con los objetivos establecidos.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Egresado y/o estudiante
- Especialidad: Ingeniería Industrial, Química, Ambiental, Seguridad o Carreras afines.
- Edad mínima: 22 años
- Experiencia: 1 año en puestos similares
- Cargo: Asistencia del área de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de la empresa A Group Projects SAC.
  
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Productividad
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Pensamiento analítico
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Tolerancia al trabajo bajo presión



- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento en Seguridad y Salud Ocupacional
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio

- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplinado
  - ✓ Planeación
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Mantener actualizada toda la información y documentación del Sistema Integrado de Seguridad.
- Planificar y supervisar que se cumplan con las charlas diarias de seguridad, sobre peligros y riesgos, al inicio de cada turno de trabajo del personal.
- Investigar los accidentes de trabajo, determinar las causas y presentar un informe al jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Solicitar y proporcionar implementos y equipos de seguridad necesarios para el desarrollo de actividades de trabajo del personal.
- Realización de actividades y/o documentación requerida por el jefe del área.
- Análisis y realización de reportes sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## JEFE DE CONTABILIDAD

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El área de Contabilidad se encuentra ubicada jerárquicamente al mismo nivel de otras jefaturas, reportando directamente a la Gerencia General y tiene a su cargo la Asistencia de contabilidad.

### 2. OBJETIVO:

Desarrollar de forma eficiente el control del sistema Contable de la empresa, haciendo uso de la información Financiera y Económica, contribuyendo así al desarrollo de la empresa y a la toma de decisiones por parte de los directivos.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior
- Especialidad: Contador Colegiado
- Edad mínima: 27 años
- Experiencia: 2 años
- Cargo: Contador de la empresa A Group Projects SAC..
  
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Productividad
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Pensamiento analítico
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Tolerancia al trabajo bajo presión
  - ✓ Desarrollar la relación con clientes y proveedores

- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Conocimientos en Estados financieros
  - ✓ Conocimiento de la realización de Programas Contables
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft en especial en Excel
  - ✓ Conocimiento en Procedimientos Contables
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplinado
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Cumplir y hacer que se cumpla con el Plan Contable General de la Empresa.
- Planificar, organizar, elaborar y controlar las actividades del área Contable.
- Elaborar Estados Financieros, balances e informes en forma trimestral y anual, los cuales serán presentados al directorio para su información y respectiva aprobación.
- Elaborar las Valorizaciones y Depreciaciones del activo fijo de la empresa.
- Preparar la información Contable de la empresa para los fines tributarios requeridos.
- Realizar la declaración y liquidación de impuestos mensuales.
- Proveer información contable y presupuestal que es necesaria para fines internos y externos de la empresa.
- Comprobar la debida cobertura de los riesgos asegurables de los bienes de la organización.
- Revisión de pago a proveedores, llevando un control de las cuentas por pagar.
- Hacer los flujos de caja necesarios.
- Realizar reuniones periódicas con el personal del área e involucrado para controlar el cumplimiento de objetivos del área.
- Informar a la Gerencia oportunamente cualquier anomalía o problema legal, contable, financiero, tributario, etc.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## ASISTENTE DE CONTABILIDAD

### 1. UBICACIÓN ORGANICA:

La asistencia de Contabilidad se encuentra ubicada jerárquicamente en el área de Contabilidad, reportando directamente al Jefe de Contabilidad.

### 2. OBJETIVO:

Trabajar de forma eficiente y eficaz en el área, asistiendo al jefe de Contabilidad, haciendo uso de la información contable y cumpliendo con los objetivos establecidos.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Egresado y/o estudiante
- Especialidad: Contabilidad
- Edad mínima: 22 años
- Experiencia: 1 año en puestos similares
- Cargo: Asistencia del área Contable de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Productividad
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Pensamiento analítico
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones

- ✓ Colaboración
- ✓ Tolerancia al trabajo bajo presión
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft en especial en Excel
  - ✓ Conocimiento en Procedimientos Contables
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplinado
  - ✓ Planeación
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Ayudar en la Planificación, organización, elaboración y control de las actividades del área Contable.
- Análisis de las Cuentas contables de los clientes
- Estar atento a las Cobranzas por realizar.
- Elaboración de Reportes sobre los estados de cuentas.
- Realización de actividades y/o documentación requerida por el jefe del área.
- Análisis y realización de reportes sobre los movimientos bancarios.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## JEFE DE LOGÍSTICA

### 1. UBICACIÓN ORGANICA:

El área de Logística se encuentra ubicada jerárquicamente al mismo nivel de otras jefaturas, reportando directamente a la Gerencia General y tiene a su cargo al almacenero.

### 2. OBJETIVO:

Ejecutar las actividades, funciones y una correcta administración del sistema de Abastecimiento de bienes y servicios como la optimización de los stocks, con la finalidad de satisfacer los requerimientos solicitados, con la calidad respectiva, en el momento justo y a un menor costo, aportando así al cumplimiento de objetivos y metas.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Administración
- Edad mínima: 25 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Jefe del área de Logística de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Productividad
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Pensamiento analítico
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Tolerancia al trabajo bajo presión
  - ✓ Tener buenas relaciones con los proveedores
  - ✓ Conocimiento de los productos del mercado
  - ✓ Capacidad para realizar negociaciones
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente

- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en logística
  - ✓ Conocimiento en Computación y todo el paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento en administración de almacenes e inventarios
  - ✓ Conocimientos en todo el proceso de una cadena de suministro
  - ✓ Experiencia en importaciones
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Controlar los inventarios en forma periódica de acuerdo al control de los bienes que posee la empresa.
- Formular y ejecutar un planeamiento de stock, el cual será presentado a gerencia.
- Establecer las cantidades mínimas necesarias de stock y asegurarse que se tenga el stock mínimo de los recursos.
- Administrar todo el proceso de almacenamiento.
- Tener un control de todos los bienes que se encuentran dentro del almacén.
- Realizar cuadros comparativos de las cotizaciones que se realicen para la adquisición de recursos, para tomar la mejor decisión de compra.
- Ejecutar las actividades de compras de insumos, repuestos, equipos y materiales.
- Mantener una comunicación con los proveedores.
- Realizar todo el proceso requerido para una importación.
- Realizar órdenes de compra de recursos requeridos.
- Presentar un informe periódico a la Gerencia sobre las adquisiciones que se hizo.
- Anticipar las soluciones a las dificultades de la cadena logística (incidentes, riesgos meteorológicos, etc.) y poner en marcha, adaptar y establecer, los planes de acción para resolver los problemas.
- Elaborar indicadores de gestión para un buen desempeño del área.
- Control de facturas y pagos por realizar.
- Tener un control y actualización de las especificaciones técnicas y de uso, de los repuestos, equipos y materiales.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## ALMACENERO

### 5. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Almacenero, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo el Asistente de Logística y le reporta directamente a él y al Jefe de Logística.

### 6. OBJETIVO:

Realizar labores de control y registro de acuerdo a su especialidad, de entradas y salidas de materiales, equipos, productos, herramientas, mercaderías, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa, de su almacenamiento, así como verificar y tramitar la documentación para el reabastecimiento oportuno en los almacenes.

### 7. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Secundaria completa
- Especialidad: Estudios técnicos
- Edad mínima: 22 años
- Experiencia: 1 año en puestos similares
- Cargo: Almacenero de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Respeto hacia los supervisores y personal tanto interno como externo
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores

- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Conocimiento en Computación y Microsoft Project, Excel, Word, Power Point
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Básico
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Discreción
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para aprender
  - ✓ Creatividad

#### 4.FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Participar activamente en todo lo relacionado al cumplimiento de los objetivos, las normas, los procedimientos del Sistema Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Supervisar la data del sistema, con requerimientos, guías de internamiento u otros necesarios para el registro de ingresos y salidas de almacén.
- Verificar e inspeccionar que los productos remitidos por los proveedores, se ajusten a los requeridos por órdenes de compra y guías remisión y luego proceder a su almacenamiento o devolución de ser el caso, en coordinación con el Jefe de logística.
- Reportar los productos no conformes a logística.
- Mantener actualizado los registros sobre movimientos de existencias, control visible y Kardex Físico de los artículos almacenados.
- Registrar y controlar la asignación de herramientas y equipos a las áreas que soliciten.
- Realizar informes y presentarlos al jefe de Logística, sobre las recepciones, almacenamiento, despacho y distribución de bienes.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## JEFE DE RECURSOS HUMANOS

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El área de Recursos Humanos se encuentra ubicada jerárquicamente al mismo nivel de otras jefaturas, reportando directamente a la Gerencia General.

### 2. OBJETIVO:

Organizar, dirigir, y controlar una adecuada administración de los Recursos Humanos, mejorando y manteniendo un nivel de desempeño, motivación y satisfacción del personal para restar un servicio de calidad.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Administración
- Edad mínima: 25 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Jefe del área de Recursos Humanos de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Discreción
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  - ✓ Desarrollo estratégico de los recursos humanos

- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en Recursos Humanos
  - ✓ Conocimiento en Computación y Microsoft Excel, Word y Power Point.
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Organizar y controlar las actividades necesarias para mantener un clima armonioso dentro de la empresa y una fuerza laboral eficiente.
- Establecer los parámetros solicitados por el perfil de cada puesto de trabajo dentro de la Organización.
- Determinar el proceso requerido para el reclutamiento, selección, capacitación inducción del personal nuevo que ingrese a la empresa.
- Coordinar capacitaciones constantes para el personal de la Organización, así como actividades que los motiven en el desempeño de su trabajo e identificación con los objetivos y metas que se buscan alcanzar.
- Determinar políticas para un mejor clima organizacional.
- Estar atento al bienestar del personal y su desarrollo dentro de la empresa.

- Administrar una adecuada asistencia social, servicios de bienestar y recreación para las necesidades del personal.
- Determinar y hacer efectivas, medidas disciplinarias que se aplicarán ante inadecuadas conductas o comportamientos de los colaboradores en la Empresa.
- Atender y/o resolver reclamos o denuncias del aspecto laboral.
- Mantener una adecuada relación con el Sindicato de trabajadores, así como llevar a cabo reuniones con ellos para estar atento a sus requerimientos y llegar a un consenso.
- Estar constantemente actualizado en temas de Legislación Laboral para ser aplicados en la empresa.
- Formular las planillas de remuneraciones, boletas de pago y asignación de seguros al personal de la empresa.
- Controlar el pago de las remuneraciones.
- Tramitar todo lo necesario cuando se realiza cese de personal.
- Administrar una correcta prestación de servicios médicos y bienestar social, como protección del personal.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

### **JEFE DE VENTAS**

#### **1. UBICACIÓN ORGÁNICA:**

El área de Ventas se encuentra ubicada jerárquicamente al mismo nivel de otras jefaturas, reportando directamente a la Gerencia General. El Jefe de Ventas tiene a su cargo al Ingeniero y Ejecutivo de Ventas.

#### **2. OBJETIVO:**

Realizar seguimiento a la cartera de clientes y dar soporte en las especificaciones técnicas del cliente sobre las ventas a realizar

#### **3. COMPETENCIAS:**

- Grado de Instrucción: Superior, Titulado
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Ingeniero Eléctrico, Industrial, Administrado o Carreras afines.
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años
- Cargo: Ingeniero de Ventas de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Orientación al cliente interno y externo
  - ✓ Productividad
  - ✓ Poder de Negociación
  - ✓ Iniciativa

- ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Pensamiento analítico
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Tolerancia al trabajo bajo presión
  - ✓ Desarrollar la relación con clientes y proveedores
- Condiciones para el puesto:
    - ✓ Compromiso con la empresa
    - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
    - ✓ Conocimiento de los productos a ofrecer
    - ✓ Formación en Gestión de Proyectos
    - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
    - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
- Habilidades:
    - ✓ Liderazgo
    - ✓ Habilidad Verbal
    - ✓ Saber escuchar
    - ✓ Responsabilidad
    - ✓ Disciplinado
    - ✓ Planeación
    - ✓ Organización
    - ✓ Facilidad de comunicación
    - ✓ Capacidad para delegar funciones
    - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Brindar soporte en la gestión de Recepción, derivación, seguimiento y cierre de los reclamos, quejas y sugerencias de los clientes para establecer indicadores permanentes de calidad y satisfacción del cliente
- Apoyo en la formulación de los perfiles de proyectos necesarios para la Empresa.
- Brindar soporte técnico al área de ventas sobre especificaciones
- Evaluar su gestión de ventas a fin de mejorar la colocación de servicios.
- Reportar visitas a clientes, ventas diarias y mensuales y comportamiento de las ventas.
- Investigación de mercado orientado a ubicación de productos y servicios electrónicos
- Comercialización, marketing y ventas que conlleve a contar con: cartera de clientes, catálogos de productos
- Adopción de las medidas correctivas pertinentes para poner remedio a las desviaciones que se hubieran detectado.
- Responder ante clientes y superiores de la consecución de los objetivos de la venta del servicio.
- Mantener permanentemente informado al Jefe de Ventas acerca del desarrollo de sus actividades.
- Otras que el jefe inmediato le asigne de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.
- Mantener la información administrativa ordenada y actualizada del área.
- Velar por la conservación del patrimonio de la Empresa (Activos Fijos) que se encuentren bajo su responsabilidad.



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## JEFE DE OPERACIONES

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Jefe de Operaciones, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo la Gerencia General y reporta directamente al Gerente. Tiene a su cargo al Jefe de Proyectos y Jefe de Mantenimiento junto con sus unidades.

### 2. OBJETIVO:

Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las operaciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa A Group Projects SAC. asegurando la conformidad del servicio con la finalidad de generar nuevos contratos y/o proyectos.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior Titulado
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Ingeniero Electrónico, Mecatrónico, Mecánico-Eléctrico o Carreras afines
- Edad mínima: 28 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Jefe de Operaciones de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.

- ✓ Colaboración
- ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
- ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en administración de proyectos
  - ✓ Conocimientos en Instrumentación, Automatización y Control de procesos
  - ✓ Conocimiento de - RSTech
  - ✓ Formación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Formular, ejecutar y controlar el Plan y Presupuesto operativo anual de las actividades del área de operaciones.

- Asegurar el cumplimiento y el avance de las actividades según Plan Operativo.
- Establecer normas, procedimientos y estrategias para el desarrollo de los procesos y operaciones, mejorando el servicio brindado a nuestros clientes.
- Planificación del proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos a poner en juego, los plazos y los costes previstos.
- Planificar y coordinar el desarrollo de estudios con la finalidad de mejorar la eficacia de los servicios brindados.
- Participar activamente en el diseño, dibujo y corrección de Montajes Eléctricos y otros.
- Administrar al personal operativo en cuanto a la asignación de puestos, descansos, vacaciones, entre otros.
- Administrar de forma eficiente los recursos materiales y todos los necesarios para realizar las operaciones debidas, de tal forma que estos sean óptimos para su uso y operatividad.
- Respetar y poner en práctica las normas de Seguridad.
- Formular y presentar a Gerencia General la información necesaria sobre los objetivos alcanzados en el área.
- Supervisar y revisar informes realizados por el personal, de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia.
- Evaluar constantemente el desempeño del personal a su cargo

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## JEFE DE PROYECTOS

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El área de Proyectos se encuentra ubicada jerárquicamente al mismo nivel de otras jefaturas, y bajo la Jefatura de Operaciones, reportándole directamente a él. Tiene a su cargo al Líder de Sistemas, Supervisor de Proyectos y al Planner de Proyectos.

### 2. OBJETIVO:

Generar nuevos contratos y/o proyectos a través de la prestación de un servicio que este conforme a los requerimientos del cliente y al mismo tiempo garantizar que se así se cumpla con los objetivos de la empresa.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Titulado - Colegiado
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Ingeniero Electrónico, Mecatrónico, Mecánico-Eléctrico
- Edad mínima: 28 años
- Experiencia: 3 años en puestos similares
- Cargo: Jefe del área de Proyectos de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Discreción

- ✓ Actitud de servicio
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Colaboración
- ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
- ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores

- Condiciones para el puesto:

- ✓ Compromiso con la empresa
- ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
- ✓ Formación en Administración de Proyectos
- ✓ Experiencia en Supervisión y Dirección de Proyectos
- ✓ Conocimiento en electricidad industrial
- ✓ Conocimiento en automatización industrial
- ✓ Conocimiento en Seguridad, Salud y Medio Ambiente
- ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
- ✓ Conocimiento de idioma inglés a nivel Intermedio

- Habilidades:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Planeación
- ✓ Organización
- ✓ Facilidad de comunicación
- ✓ Capacidad para delegar funciones
- ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Liderar el proyecto y/o contrato para asegurarse que se cumpla con la conformidad del cliente, brindándole un servicio de calidad.
- Trabajar con el cliente en la definición y concretización de los objetivos del proyecto.
- Planificar un cronograma de trabajo para los proyectos desde la identificación de actividades a realizar, los recursos necesarios, el tiempo y los costos asociados a este.
- Asegurarse del cumplimiento de las actividades dentro del cronograma de trabajo para cada proyecto a realizar.
- Dirigir y coordinar la obtención y uso adecuado de los recursos necesarios para el proyecto.
- Mantener buenas relaciones y estar en contacto con los clientes, proveedores, subcontratistas, etc.
- Ante cualquier desviación del proyecto, tomar acciones correctivas y preventivas ante futuros desajustes.
- Participar activamente en la elaboración y corrección de Montajes Eléctricos y otros.
- Informar ante Gerencia y el Cliente el desarrollo del Proyecto

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## LÍDER DE SISTEMAS

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El líder de Sistemas, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo el Jefe de Proyectos, reportándole sobre su desempeño directamente a él.

### 2. OBJETIVO:

Desarrollo de sistemas internos de apoyo para el logro de los objetivos de la Gerencia.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior Titulado
- Especialidad: Ingeniero de sistemas o Técnico en Computación e Informática
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Líder de Sistemas de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
  - ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores

- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Formación en diversos Softwares
  - ✓ Conocimiento de Bases SQL, ORACLE, EMS POSTGRES
  - ✓ Conocimiento en Visual C++, Visual Basic 6.0
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Levantamiento de datos en Sistemas de Producción, análisis de datos, programación.
- Elaborar metodologías de solución de acuerdo a datos levantados por el análisis de programaciones y requerimientos del usuario.
- Plantear sistemas internos de apoyo a la Gerencia.
- Brindar apoyo y soporte técnico a los colaboradores de la empresa.
- Realizar la instalación o desinstalación de equipos y/o programas de cómputo.
- Asignar equipos audiovisuales al personal que lo solicite.
- Coordinar la realización de back ups de información del personal.
- Evaluar la eficiencia del software y hardware para determinar si es conveniente aplicar nuevas tecnologías.
- Realizar inventarios del software y hardware con el que cuenta la empresa.
- Autorizado según la Gerencia para la configuración y autorizar password de acceso a la red y los sistemas de información de la empresa.
- Proponer planes, programas y proyectos informáticos



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## PLANNER DE PROYECTOS

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Planner de Proyectos, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo el Jefe de Proyectos, reportándole sobre su desempeño directamente a él.

### 2. OBJETIVO:

Planificación y desarrollo de proyectos de ingeniería como apoyo para el logro de los objetivos de la Gerencia.

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Superior Titulado
- Especialidad: Ingeniero de electrónico, eléctrico y/o mecatrónico
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Planner de Proyectos de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración

- ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente
- ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
  
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Manejo de AutoCAD y Microsoft Project
  - ✓ Formación en diversos Softwares
  - ✓ Conocimiento de Bases SQL, ORACLE, EMS POSTGRES
  - ✓ Conocimiento en Visual C++, Visual Basic 6.0
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
  
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad
  
- 4. FUNCIONES GENERALES:
  - Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
  - Planificar y organizar las actividades de planeamiento y control de los proyectos, comunicando al responsable o líder del proyecto.

- Recepcionar, ordenar y planificar los proyectos, supervisando que los requerimientos de materiales sean oportunos.
- Coordinar con las áreas de Operaciones y Logística sobre los requerimientos de materiales para asegurar la continuidad de los proyectos.
- Realizar el seguimiento y control de los trabajos en sus diferentes etapas secuenciales llevando el control de tiempo correspondiente desde el inicio hasta el final del proyecto.
- Hacer seguimiento según la programación y alertar cuando haya desviaciones de acuerdo a lo programado coordinando con las jefaturas involucradas las posibles soluciones para corregir la desviación.
- Coordinar con las Áreas de Proyectos, Ventas, Mantenimiento, Logística, sobre el estado y las secuencias del trabajo a fin de poder cumplir con los estándares de los clientes.
- Realizar el Seguimiento por proyecto del programa de actividades reportadas por los Jefes de Proyectos y Servicios y reportar el control de avance.
- Realizar cuadro comparativo entre lo programado por las áreas de Proyectos y Mantenimiento y la ejecución real en Tiempos, materiales.
- Organizar con la Coordinadora Tramite Documentario la habilitación del Personal y con Gerencia la disponibilidad de las unidades móviles para la ejecución de las diferentes áreas.
- Brindar soporte planificar las actividades necesarias al correcto desarrollo de un contrato/proyecto.
- Administrar las carpetas por cada uno de los proyectos ya sea de servicios o equipos en las cuales deben recopilar toda la documentación que exigen los procedimientos respectivos, para que posteriormente sea cargado al Servidor.
- Llevar el tareo del personal de Mantenimiento y Proyecto

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

### **INGENIERO SUPERVISOR DE PROYECTOS**

#### **1. UBICACIÓN ORGÁNICA:**

El Ingeniero Supervisor de Proyectos, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo el Jefe de Proyectos, reportándole sobre su desempeño directamente a él.

#### **2. OBJETIVO:**

Supervisión y desarrollo de proyectos de ingeniería como apoyo para el logro de los objetivos de la Gerencia.

#### **3. COMPETENCIAS:**

- Grado de Instrucción: Superior Titulado
- Especialidad: Ingeniero Industrial, Ingeniero de electrónico, eléctrico y/o mecatrónico
- Edad mínima: 26 años
- Experiencia: 2 años en puestos similares
- Cargo: Ingeniero Supervisor de Proyectos de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:
  - ✓ Trabajo en equipo
  - ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
  - ✓ Capacidad de planificación y de organización
  - ✓ Iniciativa
  - ✓ Actitud de servicio
  - ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
  - ✓ Colaboración
  - ✓ Compromiso con la Seguridad y el Medio Ambiente

- ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con todo el personal
  - ✓ Manejo de AutoCAD y Microsoft Project
  - ✓ Formación en diversos Softwares
  - ✓ Conocimiento de Bases SQL, ORACLE, EMS POSTGRES
  - ✓ Conocimiento en Visual C++, Visual Basic 6.0
  - ✓ Conocimiento en Computación y paquete Microsoft
  - ✓ Conocimiento de idioma Inglés a nivel Intermedio
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de la empresa.
- Levantamiento de datos en Sistemas de Producción, análisis de datos, realización de cronogramas y planificación de proyectos
- Levantamiento y desarrollo de Proyectos de Piping y Control Automático e Instrumentación.
- Participar activamente en el diseño, dibujo y corrección de Montajes de tuberías, estructuras diferentes, sistemas eléctricos y otros.

- Colaboración con el cliente de cada unidad en la definición y concreción de los objetivos del proyecto en coordinación con el Jefe de Proyectos de área.
- Definición del proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar en su unidad, los recursos a poner en juego, los plazos y los costes previstos.
- Dirección y coordinación de todos los recursos empleados en el proyecto.
- Apoyo en la toma de decisiones para conocer en todo momento la situación en relación con los objetivos establecidos de cada proyecto.
- Adopción de las medidas correctoras pertinentes para poner remedio a las desviaciones que se hubieran detectado.
- Responder ante clientes y superiores de la consecución de los objetivos del proyecto de la unidad.
- Liderar el equipo de trabajo en las tareas diarias.
- Asegurar el avance de las actividades según cronograma de trabajo.
- Realizar el tareo diario del personal a mando.
- Entregar los reportes necesarios para controlar el cumplimiento de las actividades.
- Buscar en permanencia la mejora y optimización de los procesos.
- Planificar, supervisar y revisar las tareas diarias.
- Cumplir con normativa / estándares / procedimientos de seguridad tanto de la empresa como del cliente.
- Reportar en forma inmediata a la supervisión de seguridad la ocurrencia de incidente.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

## TECNICO DE CAMPO

### 1. UBICACIÓN ORGÁNICA:

El Técnico de Campo, se encuentra ubicado jerárquicamente bajo los Supervisores y Jefes de Operaciones y se les reporta directamente a ellos.

### 2. OBJETIVO:

Desarrollo de sistemas internos de apoyo al logro de los objetivos de la Gerencia

### 3. COMPETENCIAS:

- Grado de Instrucción: Técnico y/o bachiller
- Especialidad: Técnico Industrial, Ing. Eléctricista, Industrial y/o Técnico Electromecánico
- Edad mínima: 24 años
- Experiencia: 1 año en puestos similares
- Cargo: Técnico de Campo de la empresa A Group Projects SAC.
- Aptitudes para el puesto:

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Capacidad de trabajo bajo presión
- ✓ Capacidad de planificación y de organización
- ✓ Iniciativa
- ✓ Actitud de servicio
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones.
- ✓ Colaboración

- ✓ Tener buenas relaciones con los colaboradores
- Condiciones para el puesto:
  - ✓ Compromiso con la empresa
  - ✓ Habilidad y tacto para tratar con personal
  - ✓ Conocimientos en Instrumentación, Automatización y Control de procesos
  - ✓ Formación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- Habilidades:
  - ✓ Liderazgo
  - ✓ Responsabilidad
  - ✓ Disciplina
  - ✓ Planeación
  - ✓ Organización
  - ✓ Facilidad de comunicación
  - ✓ Capacidad para delegar funciones
  - ✓ Creatividad

#### 4. FUNCIONES GENERALES:

- Realizar Labores de Inspección, Supervisión y Control de calidad de todos los trabajos de Soldadura.
- Control de procedimientos.
- Control de procesos.
- Coordina, inspecciona y/o participa en las tareas de mantenimiento preventivo, correctivo, predictivo y trabajos específicos realizados en los diferentes trabajos como estructuras, spools y control de calidad en distintas áreas de planta.
- Interpretar correctamente las instrucciones, manuales de montaje, especificaciones técnicas, planos y diagramas que permitan la instalación y montaje de elementos.
- Mantenimiento correctivo y preventivo de tendidos de líneas, tanques, separadores, plataformas, equipos de perforación etc.
- Conocimiento de trabajos mecánicos y electromecánicos.
- Velar por la conservación del patrimonio de la Empresa (Activos Fijos) que se encuentren bajo su responsabilidad.





Código: AGP-SGI-PR01

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	197
2. ALCANCE .....	197
3. RESPONSABILIDADES .....	197
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	198
5. PROCEDIMIENTO .....	199
6. REGISTROS .....	201
7. ANEXOS .....	201

## 1. OBJETIVOS

El objetivo de este procedimiento es en primer lugar el control de todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado de A GROUP PROJECTS S.A.C. Aplicándose a documentos como las Políticas, Manuales, Procedimientos, Programas, Planes, Matrices de Control y Medición de Operaciones, Documentos Externos. El segundo objetivo, es el de asegurarse que los registros generados o recibidos sean controlados adecuadamente, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad de A GROUP PROJECTS S.A.C.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos del SGI, tales como:

- Políticas.
- Manuales
- Procedimientos.
- Programas
- Planes.
- Matrices de Control y Medición de las Operaciones.
- Estándares.
- Documentos Externos (normas técnicas, catálogos, etc.)

## 3. RESPONSABILIDADES

- **El jefe del área:** debe asegurarse que los documentos de sus áreas estén actualizados, aprobados y difundidos con su personal.
- **El Coordinador de SGI:** debe detectar la carencia o deficiencia en la Documentación del Sistema, Proponer necesidades de elaboración o corrección de documentos del Sistema, establecer al responsable de elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización, conservación y eliminación de cada documento del Sistema. Velar por el buen uso y conservación de los Documentos del Sistema que se le entreguen.
- **Colaboradores:** aplicar el presente procedimiento.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 4.1 Abreviaturas

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SS&SO:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **N/A:** No Aplica

### 4.2 Definiciones

- **Documento:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.
- **Documento de gestión:** Documento no operacional que describe las actividades necesarias para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de A GROUP PROJECTS S.A.C.
- **Documento operativo:** Documento que describe las actividades operacionales conocido como Procedimiento Operacional Estándar POE.
- **Formato:** Plantilla base para elaborar los registros.
- **Copia Física:** Es todo documento que se encuentra impreso.
- **Aprobación:** Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) para poder implementar el documento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

## 5. PROCEDIMIENTO

Cualquier colaborador de A GROUP PROJECTS S.A.C. que tenga la necesidad de elaborar un documento nuevo, debe comunicarla al Responsable de su área quien evaluará la propuesta y comunicará al Coordinador del SGI para que verifique si se trata de un documento nuevo o si es actualización por cambio en las actividades a realizar, siempre y cuando el documento a elaborar no se contraponga o afecte negativamente las disposiciones establecidas por el resto de áreas.

Para elaborar o actualizar un documento, el responsable de área solicitará en electrónico o físico el documento (Anexo1: Guía para la Elaboración de Documentos) al Coordinador de SGI, en este archivo diferenciará los cambios a realizar de lo que se va a eliminar, las modificaciones se entregarán al Coordinador de SGI.

El coordinador de SGI revisa el documento para certificar que cumpla con todos los requisitos establecidos y envía al Gerente para que apruebe el contenido del documento y este sea coherente y consistente con la realidad y adecuado a las necesidades de la empresa. Los listados Maestros de Documentos, los registros y formatos no deben cumplir con esta etapa de aprobación.

Antes de publicar el documento se coloca un código de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Documentos, así mismo se actualizará la Lista Maestra de Documentos del SGI.

Los registros deben tener una referencia única con el objetivo de facilitar su control y archivo. Para ello podrán ser identificados por nombre y/o código, los cuales se indican en la "Lista Maestra de Registros".

Posteriormente se procederá a su publicación enviando correos a los Responsables de cada área indicando la colocación de un nuevo documento o la modificación de uno existente en la carpeta electrónica de Publicaciones.

Los documentos aprobados con colocados en los puntos de uso (Servicios en ejecución). Aquellos que requieren ser distribuidos en forma impresa se debe

colocar el Número de Copia y el puesto al cual se asigna, la entrega se debe registrar en la Lista de Distribución de Documentos.

Si las copias se designan para fines de estudio, marketing, etc. Estas deberán llevar el sello de Copia No Controlada.

Los responsables de cada proceso se encargarán de mantener el documento en un lugar protegido y conocido. De ser necesario conservar algún documento obsoleto, se almacenará electrónicamente en la carpeta de Obsoleto que será administrada por SGI.

Si las copias se designan para fines de estudio, marketing, etc. Estas deberán llevar el sello de Copia No Controlada.

Los responsables de cada proceso se encargarán de mantener el documento en un lugar protegido y conocido. De ser necesario conservar algún documento obsoleto, se almacenará electrónicamente en la carpeta de Obsoleto que será administrada por SGI.

Evaluar si el contenido del documento continúa siendo adecuado y consistente con la realidad y necesidades de la empresa cuando:

- Se planeen cambios en las actividades o aspectos incluidos en el documento.
- Solicitud de las personas involucradas.
- Resultados de auditorías.
- Cambios en la legislación.

El estado de la versión se identifica con el número de edición y fecha colocados en el encabezado de los documentos. La fecha indica a partir de cuando entra en vigencia el documento. Cada vez que se genere o modifique un documento se actualiza en la Lista maestra de Documentos.

El tiempo de conservación debe ser señalado en la “Lista Maestra de Documentos” y en la “Lista Maestra de Registros”.

Los documentos de origen externo, a excepción de los requisitos legales y otros requisitos, relacionados al SGI serán incluidos en Lista Maestra de Documentos Externos. El control de este tipo de documentos se realizará colocando un sello en la página inicial o carátula con la denominación de “Documento Externo”.

Los responsables de cada proceso se encargan de mantener el documento externo en un lugar protegido y conocido, es responsabilidad también del encargado de cada proceso hacer la difusión del mismo a las personas a su cargo que manejaran el documento, solo de ser necesario dicho documento para una actividad o proceso de la empresa.

## 6. REGISTROS

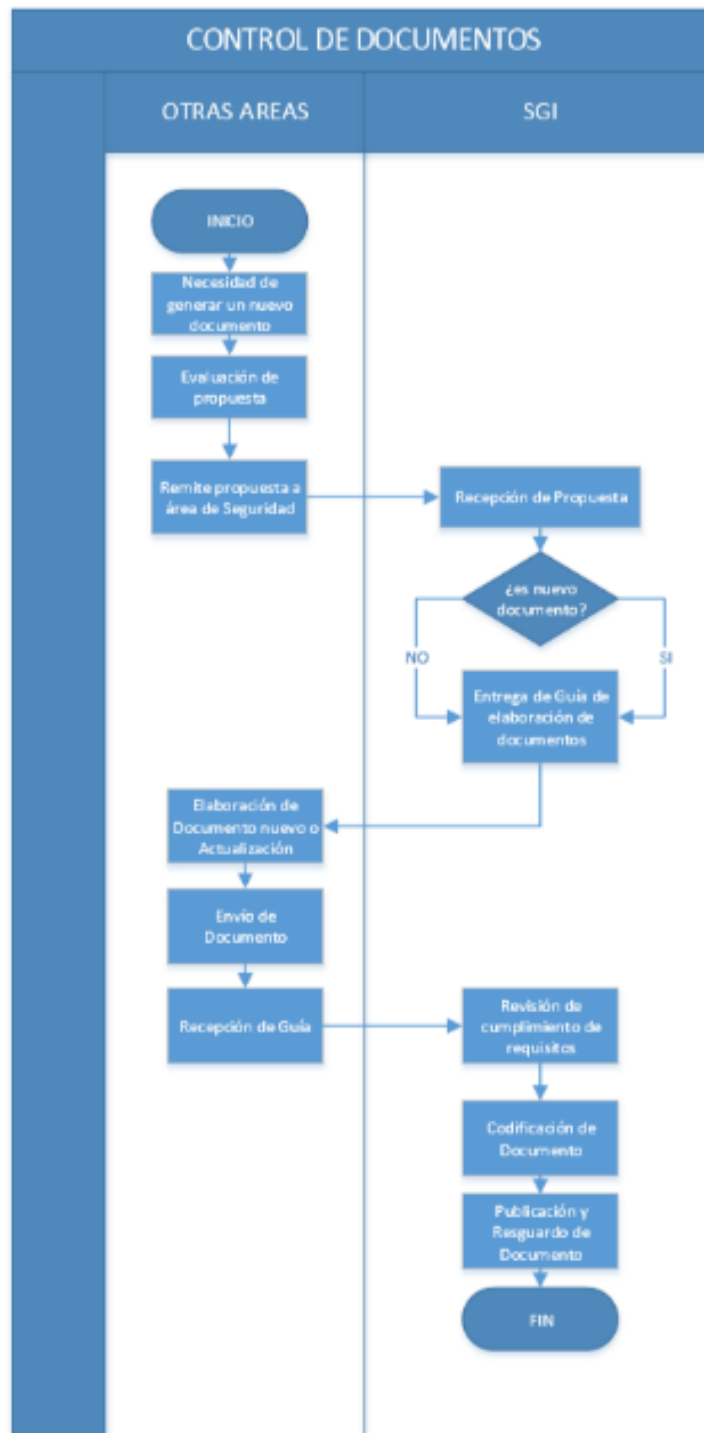
Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo Mínimo de Retención
Lista maestra de documentos	Coordinador SGI	3 años

## 7. ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de Proceso

Anexo 2: Guía para la elaboración de Documentos

# ANEXO 1 DIAGRAMA DE PROCESO





## ANEXO 2 GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

La confección y edición de cada documento debe ser realizada respetando las normas de formato que se establecen a continuación:

- Los documentos se producirán con el Software Word por Windows de Microsoft en la versión estándar.
- El formato del documento, será en todo lo aplicable idéntico al que contiene el presente documento, respetando la numeración y contenido y respecto al diseño deberá tener:

o Margen Superior 1.5”, margen inferior 1.0” margen derecho e izquierdo 0.8”

o Letras tipo Normal ARIAL tamaño 11

o Interlineado de 1.5

### Codificación

Todos los documentos deben designarse con un código máximo de 12 dígitos compuesto como sigue:

AGP-AAA-BB00

Donde:

AGP: A GROUP PROJECTS S.A.C

AAA: Corresponde a los caracteres definidos en el código de unidades organizacionales, según detalles de la tabla N° 1.

BB: Es el código de tipo de documento, según detalles de la Tabla N° 2.

00: Es el número correlativo de cuatro dígitos, que por lo general comenzará con “01”.

Cuando se trata de una nueva edición o versión, agregar a la nomenclatura en la parte final la letra “E” seguida por el número de edición “1”.

Tabla Nº 1

CODIGO DE UNIDADES ORGANIZACIONALES

Código	Unidades Organizacionales
GG	Gerencia General
SGI	Sistema de Gestión Integrado
ADM	Administración
SGA	Medio Ambiente
SSO	Seguridad y Salud Ocupacional
CAL	Calidad
RH	Recursos Humanos
CON	Contabilidad
LOG	Logística
VEN	Ventas
PR	Proyectos
MTO	Mantenimiento

Tabla Nº 2

CODIGO DE TIPOS DE DOCUMENTOS

Código	Tipo de documento
MT	Matriz
MN	Manual de Área
MOF	Manual de Organización y Funciones
FC	Ficha
PO	Política
PR	Procedimiento
INS	Instructivos
FM	Formato
RE	Registro
LM	Lista Maestra
PG	Programas
PL	Planes
GOE	Procedimiento Operativo Estándar
GU	Guía
DOC	Documento
IPERC	Matriz IPERC
PER	Perfiles
OG	Organigrama



Código: AGP-SGI-PR04

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS .....	208
2.- ALCANCE .....	208
3.-RESPONSABILIDADES .....	208
4.- DEFINICIONES .....	209
5.- PROCEDIMIENTO .....	209
5.1 Identificación de No Conformidad .....	209
5.2 Acción inmediata, Causas y Acción Correctiva .....	210
5.3Aprobación de las Acciones Correctivas .....	210
5.4 Seguimiento y Cierre de las No Conformidades .....	210
6.- REGISTROS .....	211
7.- ANEXOS .....	211

## 1. OBJETIVOS

Establecer el procedimiento para el tratamiento de las no conformidades y asegurar que las acciones correctivas tomadas permitan eliminar las causas de las No Conformidades o potenciales No Conformidades detectadas y asegurar la eficacia de cada una de ellas.

## 2.- ALCANCE

El presente procedimiento es administrado por el Coordinador de SGC y es de aplicación en todos los Departamentos relacionados a los procesos del Sistema de Gestión Integrado de A GROUP PROJECTS S.A.C.

## 3.-RESPONSABILIDADES

- **Responsables de área:** analizar la No Conformidad, investigar las causas, proponer las acciones e implementarlas; así mismo realizar el seguimiento y cierre de la NC de su área y cuando genere la NC a otra área.
- **Coordinador SGI:** es el encargado de verificar que se registren las no conformidades.
- **Audidores internos:** son responsables de generar las no conformidades por motivo de auditoría, y realizar el respectivo seguimiento, así como el cierre de las mismas.
- **Todo el personal de A GROUP PROJECTS S.A.C.** tiene la responsabilidad de reportar al Responsable de su área o Coordinador de SGI una No Conformidad y/o una potencial No Conformidad cuando la detecte.

#### 4.- DEFINICIONES

- No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito establecido por la organización o por la norma ISO 9001 o por un requisito legal y que afecta al SGI. Por ejemplo: el incumplimiento de un procedimiento.
- No Conformidad Real (NCR): Es un incumplimiento mayor o menor que ya ocurrió.
- No Conformidad potencial (NCP): Es un incumplimiento menor que no ha ocurrido aún, pero para el que si no se hace algo al respecto, terminará ocurriendo convirtiéndose en incumplimiento real.
- Acción Correctiva (AC). -Acción tomada para eliminar las causas de una No conformidad y de cualquier otra situación indeseable existente, para evitar su repetición.

#### 5.- PROCEDIMIENTO

##### 5.1 Identificación de No Conformidad

Una no conformidad puede ser identificada mediante hallazgos evidenciados:

- Auditoria interna
- Auditoría externa
- Queja del Cliente
- Producto No Conforme
- Durante inspecciones
- Revisión del SGI por la Dirección
- Monitoreo y Medición.
- Incidentes y Accidentes
- Inspecciones Generales, entre otros.

Las no conformidades reales o potenciales pueden ser identificadas en cualquier momento por el personal, las que serán reportadas a su respectivo Responsable quienes las registran en el formato: Solicitud de Acción Correctiva (AGP-SGI-RE04)

**Nota:** Si la No Conformidad está dirigida a 2 áreas o actividades diferentes, se colocará la No Conformidad a cada una por separado.

## 5.2 Acción inmediata, Causas y Acción Correctiva

El Responsable de Área hará que se ejecute la acción inmediata y realizara la identificación y análisis de las causas que generaron la No Conformidad en un plazo no mayor de 3 días luego de ser generada.

Así mismo, deben proponer e iniciar las acciones en el plazo máximo de 7 días

**Nota:** Cuando se trate de la asignación de responsables de otras áreas para la ejecución de las acciones correctivas, éstas deberán ser coordinadas previamente y con consentimiento de la otra parte.

El Coordinador de SGI realizará el seguimiento y asesoría para la ejecución de los dos puntos anteriores, con la finalidad de identificar correctamente las causas que generaron la No Conformidad y que las medidas tomadas las eliminen.

## 5.3 Aprobación de las Acciones Correctivas

Dependiendo del ámbito de accionar, las acciones propuestas pueden ser aprobadas verbalmente o por escrito por el Responsable de Área, pero si la propuesta es compleja e incluye inversiones económicas, éstas deberán ser aprobadas por el Gerente General.

Cuando la acción correctiva genere nuevos peligros, cambios a peligros existentes, la necesidad de nuevos controles o cambios a los controles existentes, se debe actualizar la matriz IPERC (AGP-SSO-IPERC02).

## 5.4 Seguimiento y Cierre de las No Conformidades

La persona que generó la “Solicitud de Acción Correctiva” (No conformidad) o EL Coordinador de SGI:



- ✓ Realizará el seguimiento respectivo de las acciones propuestas hasta que éstas se hayan ejecutado.
- ✓ Realizará el cierre de las No Conformidades, sólo si verificó la eficacia de las Acciones Correctivas, es decir que se haya eliminado la causa que generó la no conformidad y se prevenga que ésta vuelva a ocurrir.

El Coordinador de SGI evaluará periódicamente el estado de avance de las No conformidades registradas en la “Solicitud de Acción Correctiva” y realizará el seguimiento para verificar si éstas han sido implantadas oportunamente y en forma correcta.

## 6.- REGISTROS

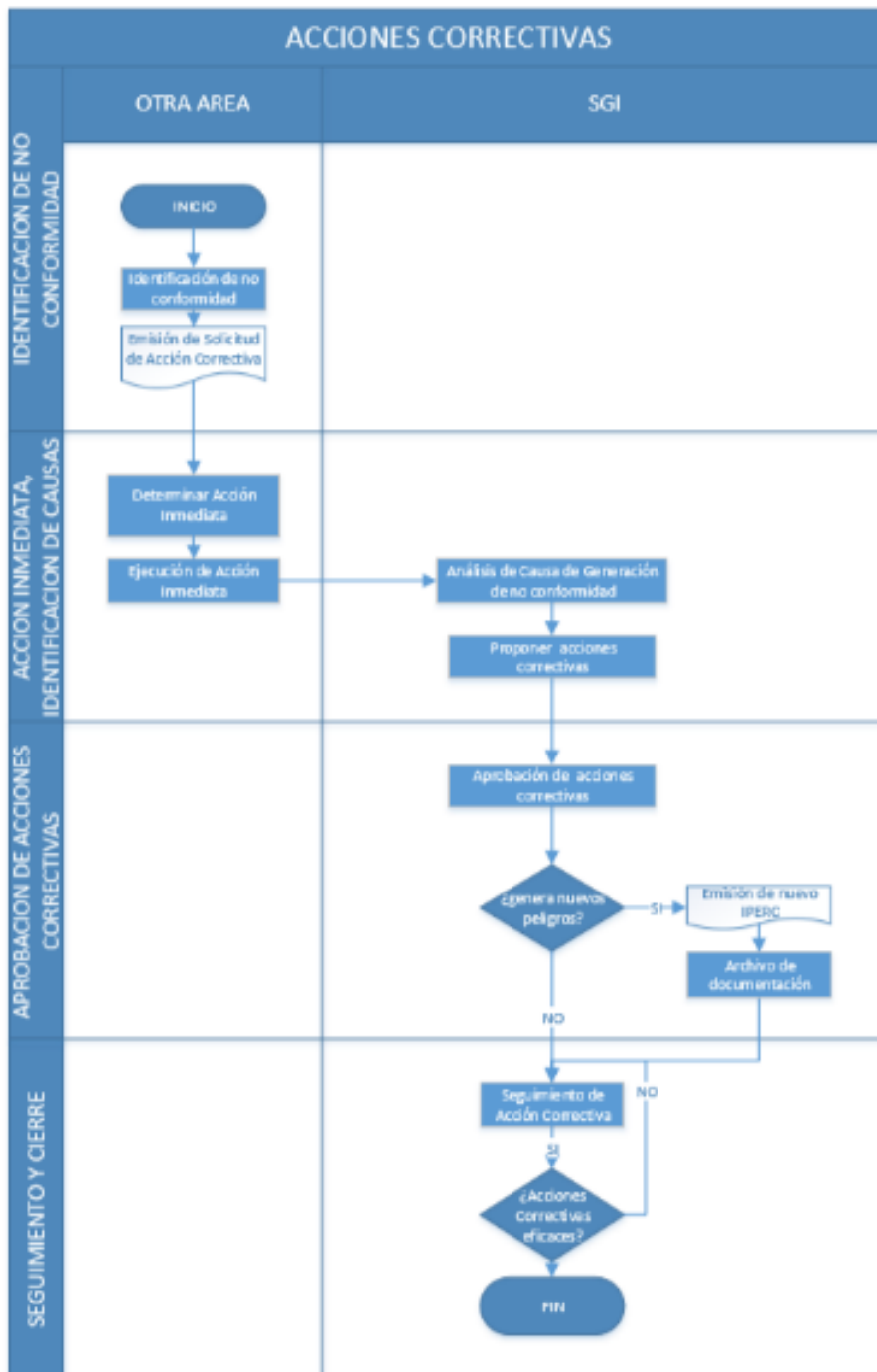
Los registros a utilizar en la aplicación de este procedimiento (copia impresa o en medios informáticos) son:

Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo Mínimo de Retención
Solicitud de Acción Correctiva	Coordinador SGI	3 años


## 7.- ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de Flujo
- **Anexo 2:** Solicitud de Acciones Correctivas (SAC)

Anexo 1 DIAGRAMA DE FLUJO



## Anexo 2: SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS


	<b>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	Código: AGP-SGI-RE-11
		Edición: AGP-SGI-RE-11E1
		Fecha: XX-YY-ZZ
FECHA DE CREACIÓN:		
AREA DE OCURRENCIA:		
PROCESO:		

FUENTE DE LA ACCIÓN	IMPACTO GENERADO
<input type="checkbox"/> Auditoría interna <input type="checkbox"/> Auditoría externa <input type="checkbox"/> Análisis de indicadores de gestión <input type="checkbox"/> Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio <input type="checkbox"/> Evaluación de satisfacción de cliente <input type="checkbox"/> Resultados de la revisión por la dirección <input type="checkbox"/> Seguimiento y medición de procesos/ productos/ servicios <input type="checkbox"/> Quejas, reclamos y sugerencias de proveedores y/o clientes <input type="checkbox"/> Gestión de Riesgos <input type="checkbox"/> Otra.....	<input type="checkbox"/> Buen uso de los recursos <input type="checkbox"/> Calidad del producto o servicio <input type="checkbox"/> Conformidad del proceso <input type="checkbox"/> Cumplimiento de políticas estratégicas <input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Satisfacción del usuario <input type="checkbox"/> Todas las anteriores <input type="checkbox"/> Otra.....

<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ACCIÓN CORRECTIVA</b>

ANALISIS DE CAUSAS (Campo requerido específicamente para acciones correctivas)	
CAUSA RAIZ	CAUSAS POTENCIALES

PLAN DE ACTIVIDADES				
No	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		
		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN

	Código: AGP-SGI-PR03
	Edición: <b>01</b>
	Fecha: 01/01/20

**PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

--

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

CONTENIDO

1. OBJETIVOS..... 217

2. ALCANCE ..... 217

3. RESPONSABILIDADES ..... 217

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS ..... 218

5. PROCEDIMIENTO ..... 218

6. REGISTROS ..... 220

7. ANEXOS ..... 220

## 1. OBJETIVOS

El objetivo de este procedimiento es asegurarse que se realicen las revisiones y evaluaciones por la dirección al Sistema de Gestión Integrado de A GROUP PROJECTS S.A.C. evidenciando el compromiso de la dirección con la mejora continua de la eficacia del SGI y verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento cubre a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión Integrado de A GROUP PROJECTS S.A.C.

## 3. RESPONSABILIDADES

### Gerente General

- Revisar, autorizar y vigilar las solicitudes y formulaciones de mejora que dispongan los integrantes del comité.
- Estar atento a las asignaciones formuladas durante la reunión del comité y vigilar su seguimiento y cierre.
- Establecer las directrices de actuación para la organización a través de los integrantes del comité.
- Revisar y aprobar el Informe de la Revisión.
- Analizar los datos de los indicadores para emitir acciones que aseguren la disponibilidad de los recursos para el logro de las metas u objetivos.

### Comité de Revisión:

- Es responsabilidad del Comité de Revisión reunirse por lo menos una vez al año con la finalidad de revisar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

- Debe estar integrado por:
  - Gerente General
  - Jefes de las áreas

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Formatos:** Documento donde se registra los resultados obtenidos o la evidencia que nos demuestre que se está llevando a cabo las actividades desempeñadas.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Comité de Revisión:** Tiene como propósito el control y seguimiento del Sistema de Gestión.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados.

#### 5. PROCEDIMIENTO

Para poder realizar la Revisión por la Dirección, se deben de identificar los siguientes documentos de entrada:

- Resultados de las Auditorías Internas.
- Las comunicaciones internas y externas de partes interesadas, incluidas las quejas y reclamos.
- Los resultados de los procesos de participación y consulta relacionados a S&SO.
- El Desempeño del SGI de la organización
- Cumplimiento de objetivos y metas de la Norma ISO 9001:2015
- Estado de Acciones Correctivas y Preventivas
- Estado de la Investigación de Incidentes relacionados a S&SO.
- Seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la Alta Dirección.
- Cambios en las Circunstancias, Incluyendo la Evolución de los Requisitos Legales y Otros Requisito Relacionados con el SGC.
- Lista actualizada de Miembros de la Alta Dirección.
- Retroalimentación del cliente, relacionada al Sistema de Calidad.



La Gerencia General en coordinación con el Representante de la Dirección, convoca a intervalos no mayores a un año a los miembros de la Dirección y al Comité de Revisión (conformado por el Gerente General y los jefes de las áreas), para llevar a cabo la revisión del SGI, además podrá convocar a revisiones adicionales de acuerdo al desempeño del SGI o se proveen cambios.

Con la información mencionada, se lleva a cabo la revisión y análisis de datos pertinentes a partir de la que se genera un documento de salida, la cual será la Acta de Revisión por la Dirección (AGP-SGI-FM-07), en la que se detalla los asistentes a la reunión, los temas que se trataron y las conclusiones a las que se llegó, identifica las decisiones y acciones tomadas (coherentes con la mejora continua) que pudieran tomarse con respecto a:

- Cambios en la política
- Cambios de objetivos y metas
- Recomendaciones de mejora
- Recursos y otros elementos

La información mencionada es redactada por el Comité de Revisión el cual constan de los acuerdos y las acciones a seguir, así como los responsables de lograrlas.

Los informes se conservan a manera de registros por el Comité de Revisión.

El Gerente General tendrá la responsabilidad de dar seguimiento a los acuerdos tomados coordinando con los responsables de las áreas implicadas y supervisar el desarrollo de las mismas.

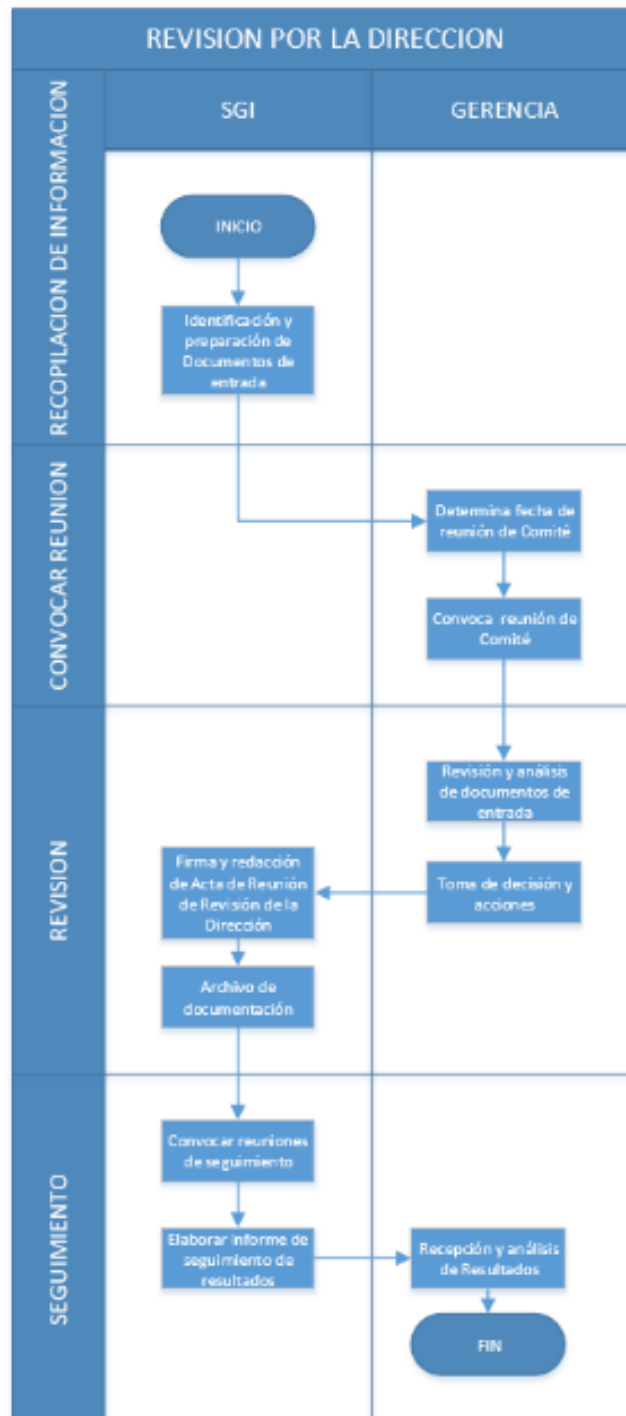
## 6. REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo Mínimo de Retención
Lista maestra de documentos	Coordinador SGI	3 años


## 7. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de Proceso
- **Anexo 2:** Acta de Reunión de Revisión por la Dirección

# Anexo 1 DIAGRAMA DE PROCESO



## Anexo 2 ACTA DE REUNION DE REVISION POR LA DIRECCIÓN

	FORMATO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
	Código:AGP-SGI-RE07
	Edición:01

Fecha		Hora		Lugar	
-------	--	------	--	-------	--

Asistente	Cargo	Firma

### Temas a tratar

1
2
3
4
5
6

### Conclusiones

1
2
3
4
5
6



Código: AGP-SGI-PR05

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO/PRODUCTO NO CONFORME**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	255
2. ALCANCE .....	225
3. RESPONSABILIDADES .....	225
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	225
5. PROCEDIMIENTO .....	226
6. REGISTROS .....	228
7. ANEXOS .....	228

## 1. OBJETIVOS

El objetivo de este procedimiento es detectar, registrar, tratar y controlar los servicios/productos no conformes, a fin de evitar que pasen a la siguiente etapa del proceso o sea entregado al cliente, asegurando de esta manera la calidad del servicio/producto.

## 2. ALCANCE

Se aplica a los servicios/productos o sus resultados que no cumplen los requisitos acordados con el cliente o especificaciones establecidas por A GROUP PROJECTS S.A.C.

## 3. RESPONSABILIDADES

- **Responsables de área:** son los responsables de evaluar el servicio/producto no conforme, decidir su tratamiento e implementar las acciones correctivas o preventivas para eliminar o corregir el servicio/producto no conforme.
- **Coordinador SGI:** es el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.
- **Todo el personal de A GROUP PROJECTS S.A.C.** tiene la responsabilidad de reportar al Responsable de su área o Coordinador de SGI Servicio/ Producto No Conforme cuando lo detecte.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**4.1 Producto:** se refiere al resultado de un proceso pudiendo ser éste un “**elemento físico**” o un “**servicio**”; aplica al producto final que será entregado al cliente y también a “los productos” intermedios, resultados de los procesos de realización del producto, incluyendo los productos comprados (materiales, insumos, servicios, etc. que impactan al producto final y a los procesos de realización).

**4.2 Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**4.3 Servicio / producto No Conforme:** es aquel que no cumple con una o más características de la calidad del servicio, proceso o producto. Así también el incumplimiento a cualquier otro requisito especificado por el cliente, los no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto.

**4.4 No Conformidad:** en este caso el término se limita a la desviación o ausencia de los requisitos especificados.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Detección, identificación y registro de Servicio/Productos no conformes

- La detección de un servicio/producto no conforme durante las actividades diarias puede ser efectuada por cualquier trabajador, éste deberá de inmediato registrarlo en el formato “Servicio/Producto No Conforme”.

**Nota:** En caso el trabajador no tenga acceso a una computadora, éste reportará a su respectivo Coordinador de área, Administrador de Site o Residente de Proyecto (según corresponda); serán éstos últimos quienes las registren en el formato respectivo.

- Los servicios/productos no conformes son detectados generalmente a través de las inspecciones, el control de los trabajos, auditorías internas o externas, revisiones por la dirección, retroalimentación de los clientes o de las observaciones del personal, calibración de instrumentos, supervisión del personal.
- Para el caso de Logística los productos fuera de especificaciones serán colocados físicamente en lugares identificados como productos no conformes.



## 5.2 Toma de decisiones sobre los servicios/productos no conformes

- Los Servicios/productos No Conformes una vez identificados y registrados, deberán ser evaluados por: los Responsables del área respectiva, quienes evaluarán la significancia del servicio/producto no conforme contrastándolos con los requisitos del cliente o especificaciones propias del servicio o producto y de acuerdo al tipo y grado de no conformidad detectada, les darán el tratamiento respectivo.
  
- Las decisiones sobre el tratamiento de los servicios/productos no conformes, pueden ser:
  - ✓ Tomar acciones correctivas necesarias para eliminar la no conformidad.
  
  - ✓ Detener la ejecución del servicio o entrega del producto.
  
  - ✓ Continuar con la ejecución del servicio o entrega del producto en caso hayan sido detenidos. Dependiendo de la no conformidad y de lo establecido en el contrato, se podrá informar al cliente y solicitar su aceptación de ser el caso.
  
  - ✓ Utilizar un producto o insumo que no es conforme con los requisitos para su uso previsto, previa aceptación del cliente

**Nota 1:** En el caso de solicitar la concesión por parte del cliente o decidir no proporcionar el producto, se registra la decisión y la respuesta del cliente en el formato “Servicio/producto no conforme”.

- ✓ Descartar el producto o insumo.
  
- ✓ Verificar nuevamente cuando se corrige el producto no conforme o se vuelve a ejecutar el servicio.
  
- ✓ Tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos reales o potenciales de la no conformidad, cuando se detecte un producto /servicio no conforme después de su entrega o cuando se haya culminado su ejecución.

### 5.3 Registro del control de Servicio/Producto No Conforme

- Las decisiones sobre el tratamiento de los servicios/productos no conformes, así como las respectivas acciones correctivas son registradas en el formato “Servicio/Producto No Conforme”, el cual es almacenado electrónicamente por el Responsable de Área.

## 6. REGISTROS

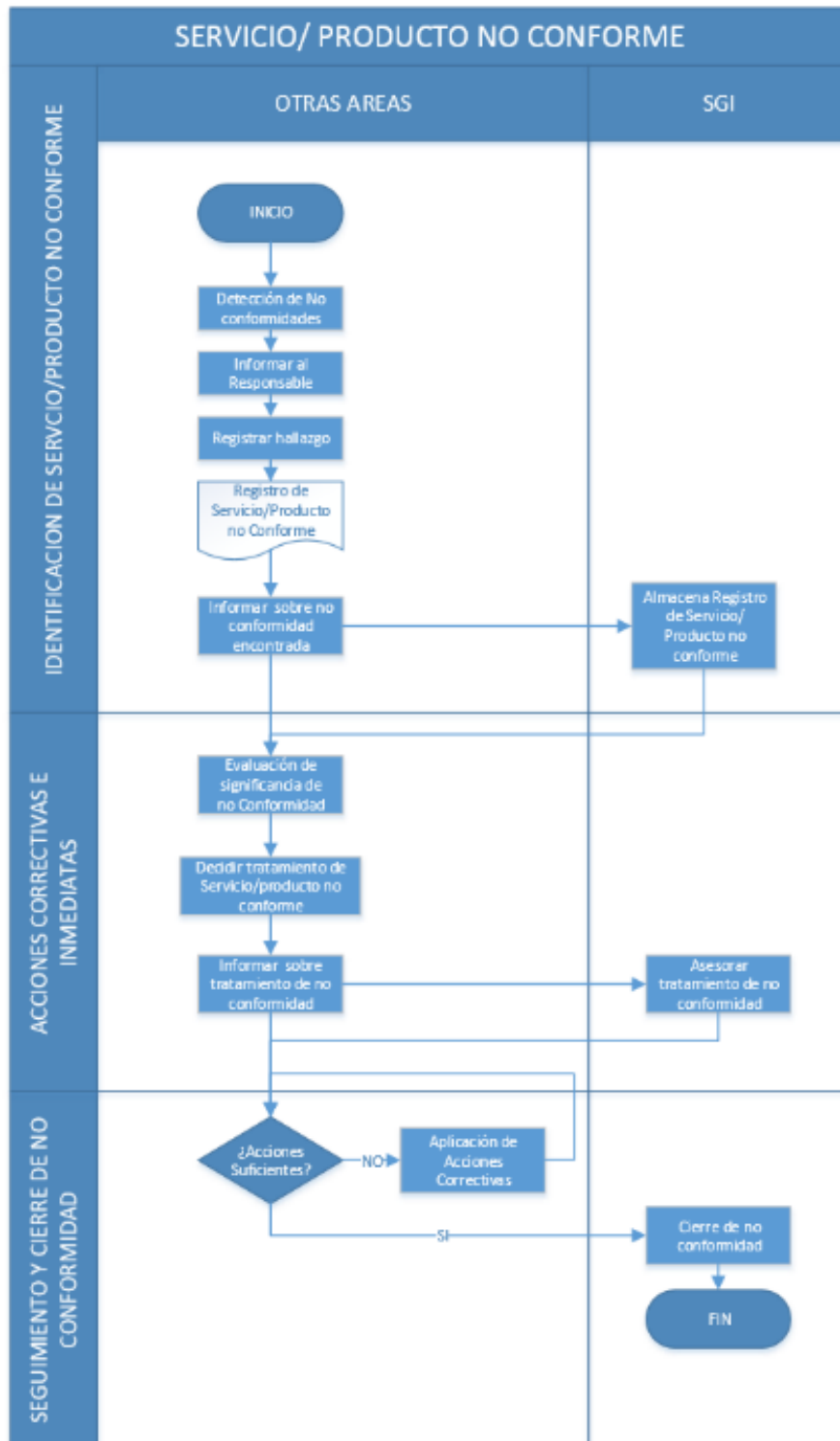
Los registros a utilizar en la aplicación de este procedimiento (copia impresa o en medios informáticos) son:

Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo Mínimo de Retención
Servicio/Producto No Conforme	Responsables de Área	1 año

## 7. ANEXOS

- Anexo 1: Diagrama de Proceso
- Anexo 2: Servicio / Producto No Conforme

Anexo 1: DIAGRAMA DE PROCESO



## Anexo 2: SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORME

		REGISTRO DE NO CONFORMIDADES		Código: AGP-SGI-RE-06			
				Edición: AGP-SGI-RE-06E1			
				Fecha: XX-YY-ZZ			
DETECCIÓN DE TRABAJO NO CONFORME		SERVICIO( )		PRODUCTO( )			
AUDITORÍA	QUEJAS	CALIBRACIÓN	REVISIÓN DE INFORMES	OTROS(indicar):			
MOTIVO DEL SERVICIO-PRODUCTO NO CONFORME							
TIEMPO DE ENTREGA	PUNTO DE ENTREGA	CANTIDAD	ESPECIFICACIÓN TÉCNICA DEL CLIENTE	DISPONIBILIDAD DE PARTES Y ACCESORIOS			
PERSONAL CALIFICADO	LEGISLACIÓN DE SSO Y MA	TIPO DE EMBALAJE	ASESORIA TÉCNICA	RECOMENDACIONES PARA EL USO			
PAGO DE SEGURIDAD E IMPUESTOS	FORMA DE PAGO	PRECIO	OTROS(indicar):				
REGISTRO(S) QUE EVIDENCIA(N) EL SERVICIO-PRODUCTO NO CONFORME							
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO-PRODUCTO NO CONFORME							
DETECTADO POR:				ÁREA:			
ACCIÓN INMEDIATA		Fecha propuesta para ejecución	Responsable de la acción		Detalle de la acción		
VOLVER A EJECUTAR							
DETENER EL SERVICIO							
RECUPERAR EL INFORME							
OTRAS							
SE PROPONE ACCIÓN CORRECTIVA							
NO	SI	FECHA	Nº AC/				



Código: AGP-SGI-PR09

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

**PROCEDIMIENTO DE ENFOQUE AL CLIENTE**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS.....	233
2. ALCANCE .....	233
3. RESPONSABILIDADES .....	233
4. DEFINICIONES .....	234
5. PROCEDIMIENTO .....	234
5.1 Identificación de requisitos asociados a productos y/o servicios .....	234
5.1.1 Identificación de requisitos legales y otros requisitos aplicables .....	234
5.1.2 Identificación de requisitos de clientes .....	234
5.1.3 Identificación de especificaciones técnicas .....	234
5.1.4 Requisitos determinados por A Group Projects .....	235
5.2 Revisión de requisitos .....	235
5.3 Comunicaciones con clientes: .....	235
5.4 Atención y registro de Quejas y Reclamos .....	235
5.5 Evaluación de Satisfacción del Cliente .....	236
6. REGISTROS .....	237
7. ANEXOS .....	237

## 1. OBJETIVOS

Establecer el procedimiento para asegurar el cumplimiento de requisitos e identificación de factores que puedan afectar la conformidad de productos y servicios brindados para superar expectativas de los clientes.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es administrado por el Coordinador de SGI y es de aplicación en todos los Departamentos relacionados a los procesos del Sistema de Gestión Calidad de A GROUP PROJECTS S.A.C.

## 3. RESPONSABILIDADES

- **Responsables de Operaciones:** Coordina los requisitos a cumplir en productos y servicios con el área comercial. Estos son comunicados a Gerencia y a todos los involucrados.
- **Coordinador SGI:** Es el encargado de verificar que se registren los cambios en requisitos de productos y/o servicios
- **Supervisores y/o Líderes:** Tienen la responsabilidad de reportar al Responsable de su área el cumplimiento de requisitos de productos y/o servicios ofrecidos además de informar cuando existan cambios en los mismos.

## 4. DEFINICIONES

- **Actividad:** El menor objeto de trabajo identificado en el desarrollo de servicios.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1 Identificación de requisitos asociados a productos y/o servicios

Se deben de tomar en cuenta requisitos legales y otros requisitos aplicables, requisitos especificados tácitamente por los clientes y los necesarios tanto para el uso de productos vendidos como para ejecución exitosa de servicios.

#### 5.1.1 Identificación de requisitos legales y otros requisitos aplicables

Los requisitos legales y otros requisitos aplicables se encuentran identificados en el documento AGP-SGI-MT05 Matriz de Identificación y Aplicación de requisitos Legales y otros Requisitos.

#### 5.1.2 Identificación de requisitos de clientes

Para identificar necesidades de clientes se emplea los formatos de AGP-SGI-MT03 Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas y AGP-SGI-RE05 Formato de encuesta de satisfacción de clientes. Así mismo la información obtenida es analizada en Reuniones mensuales con la Alta Dirección.

#### 5.1.3 Identificación de especificaciones técnicas

En el caso particular de los servicios las especificaciones técnicas serán desarrolladas de acuerdo a la información dada por los clientes en el alcance de los servicios a licitar. Estas especificaciones técnicas serán elaboradas por el área comercial con asesoría del área operativa. La propuesta a los clientes se remite en el formato AGP-SGI-RE03 Formato de Propuesta Económica.

El área de operaciones se responsable de ejecutar servicios de acuerdo a parámetros establecidos, del mismo modo el área comercial es responsable de vender productos de acuerdo a necesidades y expectativas de clientes.



En el caso de venta de productos, el área comercial deberá de vender productos acordes a requerimiento de clientes.

#### 5.1.4 Requisitos determinados por A Group Projects

Cualquier otro requisito determinado por A Group Projects será evaluado en Reunión con Alta Dirección, estos serán determinados con participación de responsable de área operativa, coordinador SGI y el gerente general.

Se estiman proyecciones de ventas de productos y servicios ejecutados en el año, con la finalidad de establecer metas de calidad y cumplimiento de expectativas de clientes

#### 5.2 Revisión de requisitos

Cada vez que se identifique algún cambio en los requisitos de productos y/o servicios el responsable de área debe de evaluar los cambios y reportar estos al Coordinador de SGI para su correcta implementación y difusión.

Se realizan reuniones mensuales para evaluar el cumplimiento de las proyecciones establecidas a inicio del año, gerencia analizará falencias y acciones a tomar de acuerdo a los resultados.

#### 5.3 Comunicaciones con clientes:

Todas las comunicaciones realizadas durante el proceso de licitación de servicios son efectuadas por el área comercial, al igual que el contacto durante la venta de productos. Durante la ejecución de los servicios los responsables de la comunicación con los clientes serán los Jefes de Proyectos y Mantenimiento respectivamente. Estos deben de facilitar la retroalimentación de quejas, consultas o rectificaciones en los alcances por parte de los clientes.

#### 5.4 Atención y registro de Quejas y Reclamos

- La queja puede ser recibida por cualquiera de las posibles fuentes:
  - ✓ Personal
  - ✓ Teléfono
  - ✓ Escrito (Fax, e-mail, Carta, etc.)
  
- Cualquier persona que reciba una queja o reclamo y que tenga acceso a un computador deberá registrarlo electrónicamente en el Formato de Registro de Quejas ó Reclamos y comunicar de inmediato a los Jefes de operaciones o comercial, así como al Coordinador de SGI.

- En caso que el personal no tenga acceso a una computadora, comunicará a su Jefe de área o Supervisor de Campo (según corresponda), para que éste a su vez lo derive a las jefaturas de Proyectos, Ventas y Coordinación de SGI.

Posteriormente se evaluarán la significancia de la Queja o Reclamo y se responderá al cliente luego de su recepción, dicha respuesta deberá ser realizada con la aprobación del Gerente General (de ser necesario). La respuesta se dará aun cuando no se haya solucionado la queja o reclamo, en cuyo caso se le comunicará la fecha de la solución definitiva.

El Coordinador de SGI registrara las acciones a llevarse a cabo en el Registro de Quejas o Reclamos y almacenara electrónicamente las comunicaciones referentes al caso en una carpeta nombrada con el número de reclamo.

El Coordinador de SGI realizara seguimiento en el Registro de Quejas o reclamos y verificara que las acciones planteadas se ejecuten en los tiempos establecidos.

Cuando la evaluación efectuada indique que la queja o reclamo recibido podría repetirse entonces el Coordinador de SGI procederá según AGP-SGI-PR04 Procedimiento de Acciones Correctivas.

Una vez que el Coordinador de SGI haya verificado la ejecución de las acciones de la queja o reclamo, procederá a cerrarla. Luego del cierre de la Queja o Reclamo el Coordinador de SGI comunicara a las partes involucradas del cierre de las mismas.

#### 5.5 Evaluación de Satisfacción del Cliente

El personal de las áreas comercial y operativa entrega o envía vía correo electrónico, Fax o de forma personal la encuesta al cliente. Las mismas que deben aplicarse de manera periódica para aquellos servicios que:

- Son continuos, con una frecuencia semestral
- Al finalizar o durante el servicio para aquellos que su realización sea de manera eventual o poco frecuente.

Si el cliente decide no llenarla no se le puede obligar a que los haga.

Cuando se recepciona la encuesta resuelta se la envía al Representante de la Dirección, quien analiza, tabula e integra la información. La calificación para que un cliente se considere satisfecho es igual o mayor al 70%. Si el resultado está por debajo del 70% se evaluará las acciones a implementar para no llegar aplique el procedimiento de acciones correctivas o cuando haya recurrencia de dos o más Registros de no Conforme en el mismo criterio o pregunta del cuestionario.

El Representante de la Dirección comunica a los implicados en las acciones y realiza el seguimiento de las acciones y resultados hasta su culminación.

## 6. REGISTROS

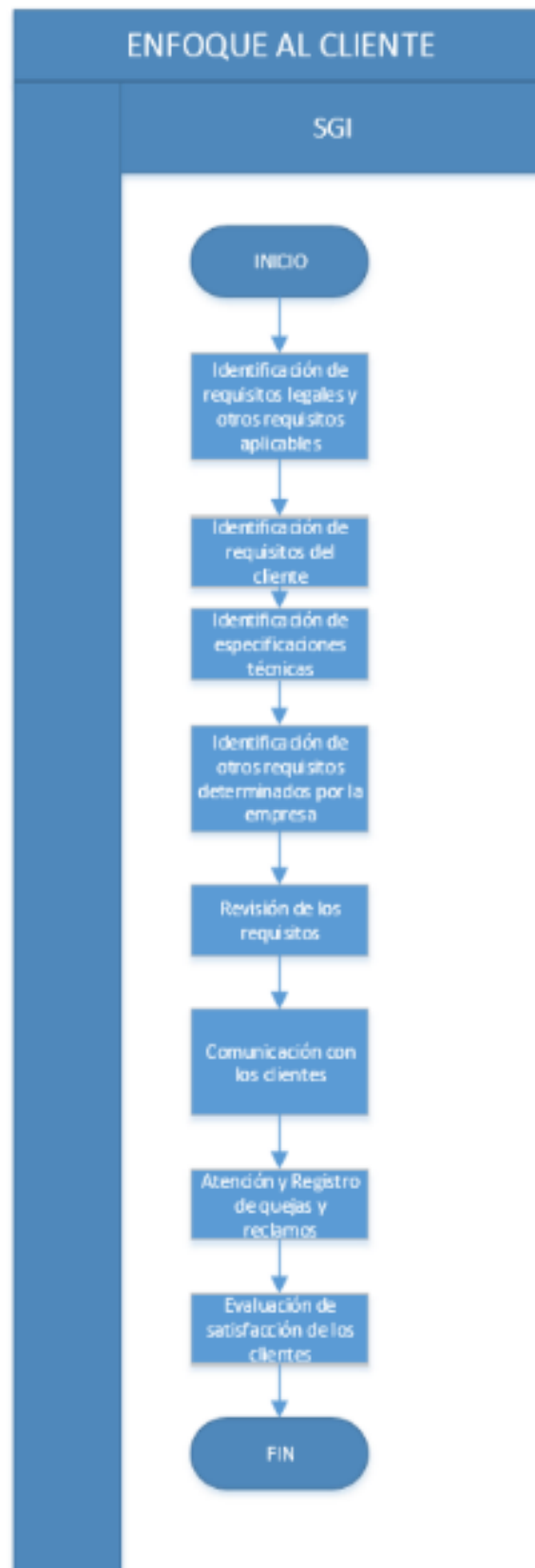
Los registros a utilizar en la aplicación de este procedimiento (copia impresa o en medios informáticos) son:

Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo Mínimo de Retención
Registro de Quejas o reclamos	Coordinador SGI	1 año
Estadística de quejas o reclamos	Coordinador SGI	1 año
Encuesta de Satisfacción del Cliente	Coordinador SGI	1 año


## 7. ANEXOS

- **Anexo 1:** Diagrama de proceso
- **Anexo 2:** Registro de quejas o reclamos
- **Anexo 3:** Encuesta de satisfacción al cliente

## Anexo 1 DIAGRAMA DE PROCESO



## Anexo2 REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

	<b>REGISTRO DE QUEJAS O RECLAMOS</b>		Código: AGP-SGI-RE-14	
			Edición: AGP-SGI-RE14E1	
			Fecha: XX-YY-ZZ	
		FECHA	N° RECLAMO	
<b>DATOS DEL CLIENTE:</b> <i>(Para ser llenado por la persona que recepciona reclamo)</i>				
PROYECTO/SERVICIO			TELEFONO:	
EMPRESA:			DIRECCIÓN:	
CONTACTO:			EMAIL:	
TIPO DE RECLAMO:                      POR SERVICIO <input type="checkbox"/> POR EQUIPO <input type="checkbox"/> OTROS <input type="text"/>				
<b>DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO:</b> <i>(Para ser llenado por la persona que recepciona reclamo)</i>				
NOMBRE:		ÁREA:		
<b>RESPUESTA AL CLIENTE Y ATENCIÓN DEL RECLAMO:</b> <i>(Para ser llenado por el Jefe de Ventas, Jefe de Proyectos o Coordinador de SGI)</i>				
ÁREA(S)ASIGNADA(S)				
RESPONSABLE(S)DE LA ATENCIÓN				
FECHA PROPUESTA PARA SU ATENCIÓN				
FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO				
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEL RECLAMO:</b> <i>(Para ser llenado por el Responsable de la atención del reclamo)</i>				
RESPONSABLE(S)DE LA ATENCIÓN DEL RECLAMO:				
FECHA:				
<b>ACCIONES TOMADAS PARA ATENDER EL RECLAMO Y SEGUIMIENTOS:</b>				
ACCIONES <i>(Para ser llenado por el Responsable de la atención del reclamo)</i>	NOMBRE	ÁREA	FECHA TERMINO	
SEGUIMIENTOS <i>(Para ser llenado por el Coordinador de SGI)</i>			FECHA	
<b>REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA:</b> <i>(Para ser llenado por el Coordinador de SGI)</i>				
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	FECHA <input type="text"/>
<b>VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL RECLAMO:</b> <i>(Para ser llenado por el Coordinador de SGI)</i>				
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	FECHA <input type="text"/>

## Anexo 3 ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código: AGP-SGI-RE-05			
		Edición: AGP-SGI-RE-05E1			
		Fecha: XX-YY-ZZ			
Nombre de la Empresa:					
Realizado por:					
Fecha:					
D Deficiente    R Regular    A Aceptable    B Bueno    E Excelente					
MARQUE CON UNA X LA CASILLA CORRESPONDIENTE					
	D	R	A	B	E
1. Calidad en la Respuesta Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Calidad en la Respuesta Comercial (clara y completa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cumplimiento de plazos de entrega pactados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Globalmente, el servicio recibido le producen un grado de satisfacción de:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones y/o Sugerencias:					
<p>Gracias por su colaboración y gentil atención,</p> <p>Para cualquier duda o consulta diríjase al email: <a href="mailto:andresvasquezpacherre@gmail.com">andresvasquezpacherre@gmail.com</a> o <a href="mailto:agroupprojects@gmail.com">agroupprojects@gmail.com</a></p>					
_____ FIRMA					



Código: AGP-SGI-RE01

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20


## FICHA DE PROCESOS

## DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

### CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

		FICHA DE CARACTERIZACIÓN				Código:	
						Edición:	
						Fecha:	
OBJETIVO							
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	DOCUMENTOS REQUERIDOS	CLIENTE	OBSERVACIONES	
RESPONSABLES:							
PARAMETROS DE CONTROL							
REGISTROS					RECURSOS		
Nombre del Registro			Responsable del Control				
ELABORÓ			REVISÓ		APROBÓ		
NOMBRE:			NOMBRE:		NOMBRE:		
FIRMA:			FIRMA:		FIRMA:		





Código: AGP-SGI-MN02

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

**MANUAL INTRODUCCIÓN A LOS END**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

# INTRODUCCIÓN A LOS ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS

## I. CAPACITACION, CALIFICACION Y CERTIFICACIÓN

### 1. INTRODUCCIÓN.

La repetitividad y confiabilidad de los Ensayos no Destructivos dependen en gran medida de los conocimientos y de la habilidad de los individuos que los realizan. Por este motivo, se debe prestar una atención especial a la capacitación y a la adquisición de experiencia de los inspectores.

Actualmente existen varios programas aceptados a nivel internacional para la capacitación calificación y certificación del personal que realiza los END y son.

- La práctica Recomendada SNT-TC-1A (edición '96), editada por la Sociedad Americana para los Ensayos No Destructivos, también conocida como ASNT (American Society for Nondesruptiva Testing). Este documento se sustituyó a partir de 1.990 por la:
- “Norma ASNT para la calificación y certificación de personal de ensayos no destructivos” ANSI/ASNT CP-189, (edición '95).
- ASNT Central Certification Program (ACCP). El código ASME sección V, en su agenda 1999 a la edición del '98, adopta este programa. De esta manera ACCP está considerada como una alternativa a SNT-TC-1A y CP-198.
- La DP ISO 9712-3, “Norma para la capacitación, calificación y certificación de personal que realiza los ensayos no destructivos” (edición '89); que ha sido preparada por la Organización Internacional de Normalización, ISO, (International Standarization Organization) y por la Administración Internacional de Energía Atómica, IAEA, (International Atomic Energy Agency), ambas dependientes de la ONU.

La norma COVENIN 1999:1999 (2º revisión) “Norma Venezolana para la calificación y certificación de personal en ensayos no destructivos” basada en ISO 9712, vigente a nivel nacional y avalada por Fondo norma. La principal diferencia entre la “Práctica Recomendada” por ASNT y la “Norma” ISO antes mencionada, es que ISO exige que el personal a cualquier nivel de calificación que realice inspecciones por END, sea certificado mediante un examen administrado por una agencia central reconocida internacionalmente; y la práctica SNT-TC-1A es un documento en proceso de derogación (no se seguirá empleando).

En Marzo de 1.991, la oficina de revisión de normas del Instituto Nacional Americano de Normalización, ANSI, aprobó la publicación de la norma ANSI/ASNTCP-189-1991, “Norma para la calificación y certificación del personal que realizalos ensayos no destructivos” y que viene a sustituir al documento SNT-

TC-1A. Esta Nueva norma se apega a las recomendaciones de la ISO, y exige que la certificación del personal (inicialmente sólo los niveles III), sea realizada por una agencia central, que es la ASNT para los Estados Unidos de América, por otra parte también establece que sólo los niveles III certificados ante la ASNT pueden actuar como los responsables de compañía o desempeñar las actividades de nivel III; también establece las condiciones que deben cumplir aquellas personas que se dediquen a la capacitación de los técnicos en ensayos no destructivos.

Cuando se habla de calificación y de certificación, normalmente los usuarios de estos documentos pueden tener confusiones en cuanto a las definiciones de algunos términos, por lo cual los documentos internacionales comúnmente aceptados establecen claramente el significado de los términos que se dan a continuación. Al respecto, tan sólo existen diferencias mínimas, en cuanto a redacción se refiere, entre un texto y otro.

## 2. ENTRENAMIENTO.

Es el programa debidamente estructurado para proporcionar los conocimientos teóricos y desarrollar las habilidades prácticas de un individuo; a fin de que realice una actividad definida de inspección. En este punto se establece de forma clara y breve el programa de entrenamiento para cada técnica y nivel, siendo el más actualizado el propuesto por ISO.

## 3. CALIFICACIÓN.

Es la demostración, por medio de exámenes debidamente preparados, de que un individuo posee los conocimientos teóricos y las habilidades necesarias para desarrollar correctamente una inspección no destructiva; aplicar correctamente los criterios de aceptación y en su caso elaborar y reporte de inspección. Puede incluir la elaboración de un procedimiento para una inspección y/o la interpretación de los criterios de aceptación establecidos por un documento escrito, que puede ser un código, una norma o una especificación.

## 4. CERTIFICACIÓN.

Es un testimonio escrito extendido por una agencia central certificadora (ISO 9712) o por una empresa contratante (SNT-TC-1A), que demuestra que un individuo ha sido capacitado; que está debidamente calificado y tiene la experiencia suficiente para emplear correctamente un método de inspección no destructiva.

### 4.1. NIVELES DE CERTIFICACIÓN.

Los niveles se dan para cada método de inspección no destructiva y son establecidos en función de los conocimientos, la experiencia práctica y responsabilidades que tiene el individuo al realizar una inspección. En cuanto a

este concepto, ambos documentos tienen las mismas definiciones y niveles de certificación. Se ha establecido una etapa de aprendizaje y se han definido tres niveles básicos de certificación. Estos niveles pueden ser subdivididos por la empresa contratante o por cada comité, nacional para cubrir situaciones específicas en las que se requiera de habilidades adicionales o de responsabilidades más específicas. Los niveles básicos de certificación son:

#### 4.1.1. APRENDIZ

Es el individuo que está en proceso de capacitación para ser calificado y certificado (aún no tiene niveles de competencia). Por definición se dice, que es la persona en entrenamiento para adquirir los conocimientos y la habilidad necesarios para efectuar un ensayo no destructivo específico y que no podrá realizar por sí solo una inspección, interpretar o evaluar una indicación ni emitir un reporte de resultados antes de concluir sus períodos de capacitación teórica y práctica, de experiencia y de aprobar su examen de calificación.

Esto debe interpretarse como que el individuo sí puede trabajar realizándolas inspecciones, pero siempre guiado por una persona calificada y certificada, quien será en última instancia la responsable del trabajo que se esté realizando. Sobre este punto en particular, en el caso de una Auditoría de Calidad, el aprendiz deberá estar anotado como tal en la Lista de Personal de Ensayos no Destructivos, lo cual permitirá además contar con registro de su experiencia previa la presentación de sus exámenes de calificación y la emisión de su certificación.

#### 4.1.2. NIVEL I

Es aquel individuo que ha sido capacitado y ha demostrado estar debidamente calificado para efectuar correctamente la calibración de un equipo de inspección, realizar una inspección específica, aplicar los criterios de aceptación o rechazo definidos en un procedimiento o instrucción de inspección y reportar o realizar los registros de estas actividades. El inspector Nivel I debe ser entrenado y supervisado por personal certificado como nivel II o III. En este caso también existen dudas respecto a si un nivel I puede o no emitir un veredicto de resultados; la respuesta dependerá del contenido y las responsabilidades que estén establecidas en su procedimiento interno (caso SNT-TC-1<sup>a</sup>) o de lo que establezca la norma nacional (caso ISO 9712).

#### 4.1.3. NIVEL II

Es aquel individuo que ha sido preparado y ha demostrado estar debidamente calificado para efectuar correctamente las actividades antes mencionadas para Nivel I. Además, puede ser capacitado para establecer, realizar o verificar la calibración de un equipo de prueba, interpretar los resultados obtenidos durante una prueba, evaluándolos conforme a un código, norma o especificación aplicable.

Debe estar familiarizado con los alcances y limitaciones de su técnica y puede ser responsable de la capacitación práctica y supervisión de los individuos de Nivel I y de los aprendices. Tiene la capacidad para responsabilizarse de preparar instrucciones de inspección y de organizar y emitir los reportes de resultados de las pruebas efectuadas por él o bajo su supervisión.

#### 4.1.4. NIVEL III

Es aquel individuo que ha sido capacitado y ha demostrado estar debidamente calificado para efectuar correctamente las actividades definidas para los Niveles I y II, establecer técnicas y procedimientos generales de inspección, interpretar los códigos, normas y especificaciones para establecer, los métodos, técnicas y procedimientos específicos a ser empleados. Puede ser responsable de las pruebas por Ensayo no Destructivos para los cuales este, certificado. Debe ser capaz de interpretar y evaluar los resultados con los criterios establecidos por códigos, normas y especificaciones.

El nivel III debe tener un conocimiento general sobre los materiales, métodos y tecnologías de fabricación que le permitan establecer la técnica a emplear durante la inspección no destructiva, y para asesorar en la selección de los criterios de aceptación cuando estos no estén definidos. Debe estar familiarizado con los demás métodos de inspección no Destructiva.

Puede ser responsable y estar capacitado para impartir el entrenamiento y aplicar los exámenes para la certificación de los niveles I y II.

### 5. EXAMENES DE CALIFICACIÓN.

Los dos documentos mencionados anteriormente también coinciden al definir los exámenes de calificación que deben presentar los individuos a ser certificados en los diferentes niveles de habilidad.

#### 5.1. NIVELES I Y II.

En el caso del personal a calificar como nivel I o II, son los siguientes:

- De aptitud física.
- De conocimientos.
- De habilidad práctica.

### 5.1.1. EXAMENES DE APTITUD FÍSICA

Tienen la finalidad de demostrar que el personal que realiza la inspección, es apto para poder observar y evaluar correctamente las indicaciones. Los exámenes físicos que se requieren son:

- De agudeza visual lejana.
- De agudeza visual cercana.
- De discriminación cromática.

El examen de agudeza visual lejana se aplica empleando la carta de Snell en y el resultado debe ser una visión 20/40 o mejor.

Para el examen de agudeza visual cercana, se emplea la carta de Jaeger y el resultado debe ser una visión J2 o mejor. Estos resultados pueden ser empleando prótesis (lentes); pero en tal caso, el individuo siempre deberá emplear dicho instrumento al realizar una inspección.

Los exámenes físicos de agudeza visual cercana y lejana deben ser presentados cada seis meses, como mínimo, por el personal que realiza inspección visual, y deben ser anuales, como mínimo, para las demás técnicas.

El examen de discriminación cromática sólo se aplica al inicio de las actividades de un inspector, ya que como se mencionó con anterioridad, el daltonismo es una deficiencia genética incorregible. Para esta prueba se emplean las cartas de Ishijara, que son láminas de diferentes colores y tonalidades. Para aprobar, debe ser capaz de discriminar los tonos o los colores de las cartas.

Pueden ser necesarios otros exámenes físicos para el personal ocupacionalmente expuesto a la radiación ionizante. Esto dependerá de las reglamentaciones que sobre la materia existan en cada país o estado.

### 5.1.2. EXAMENES DE CONOCIMIENTOS

Tienen la finalidad de evaluar la capacidad del individuo para realizar ciertas actividades propias de la inspección, así como la información teórica mínima que debe poseer para realizar una inspección, interpretación o evaluación confiables. Estos exámenes son:

- Examen general del método.
- Examen específico.

El examen general del método es sobre los principios básicos de la técnica y sus posibles modalidades o variantes. Normalmente las preguntas se redactan en consideración de las necesidades de cada empresa o área de actividad.

El examen específico se prepara, tomando como base un procedimiento calificado de inspección. El cuestionario debe cubrir aspectos técnicos y prácticos de los instrumentos o aparatos de inspección, procedimientos de calibración y operación, técnicas de prueba y especificaciones que normalmente se emplean en el trabajo cotidiano de inspección. Este examen puede incluir la interpretación y aplicación de los criterios de aceptación establecidos por los códigos y normas correspondientes.

### 5.1.3. EXAMENES DE HABILIDAD PRACTICA.

El examen de habilidad práctica consiste en la demostración de la habilidad del aspirante para la calibración y operación correcta del equipo de inspección, de la realización de la inspección determinada, del análisis e interpretación de las aplicaciones obtenidas, de la aplicación de criterios de aceptación establecidos por los códigos o normas y la elaboración de los reportes de resultados.

### 5.2. NIVEL III.

En lo que respecta a los exámenes que debe presentar un individuo a ser capacitado y certificado como nivel III, las normas establecen que deben ser los siguientes:

- De aptitud física.
- De conocimientos.
- De habilidad práctica.

#### 5.2.1. EXAMENES DE APTITUD FÍSICA

Los exámenes de aptitud física son los mismos que para los niveles I y II.

#### 5.2.2. EXAMENES DE CONOCIMIENTOS.

Esta es la parte más importante de los exámenes que debe realizar un individuo que desea certificarse como nivel III, y si bien son similares a los de los niveles I y II, el nivel de dificultad de los cuestionarios es mayor. Estos exámenes son:

- Examen de conocimientos básicos.
- Examen del método.

El examen de conocimiento básicos debe ser presentado una sola vez, y el cuestionario se forma por preguntas referentes a los diferentes medios de fabricación (fundición, forja, laminación, extrusión, soldadura, etc.); los defectos más comunes que se presentan en cada uno de estos procesos: las técnicas más comunes de Ensayos No Destructivos, con un nivel de dificultad similar a las preguntas preparadas para un nivel II; principios de control y aseguramiento de la calidad y sobre temas relacionados con los mecanismos de certificación que se empleen en la empresa que contrata sus servicios o del área industrial en la que realizará las inspecciones. El examen del método consiste en una evaluación a profundidad de los conocimientos sobre un método específico; por ejemplo, radiografía. El cuestionario de este examen debe basarse en el manejo de los equipos y técnicas empleados en cada empresa (SNT-TC-1<sup>a</sup>) a un área industrial específica, por ejemplo la metalmecánica (ISO 9712); las normas y especificaciones aplicables a un producto o servicio. Debe incluir los criterios empleados para la elaboración de procedimientos, criterios de aceptación e interpretación de códigos y normas, así como el manejo, aplicación e interpretación de procedimientos ya calificado de inspección no destructiva.

### 5.2.3. EXAMENES DE HABILIDAD PRACTICA.

Para los niveles III, estos exámenes pueden ser similares a los que se aplican a los niveles I y II o puede ser la elaboración y calificación de un procedimiento para una inspección determinada.

### 5.3. APROBACIÓN.

Para que se considere que el aspirante ha aprobado cualquiera de los exámenes antes mencionados para los diferentes niveles, la calificación no puede ser menor a 70/100. Posteriormente, los resultados de los exámenes de conocimientos e promedian con los exámenes prácticos para todos los niveles y este promedio no debe ser inferior 80/100. Adicionalmente, no se puede certificar personal que no tenga una experiencia práctica en la realización de inspecciones. En el caso del Nivel I, éste, primero debió adquirir cierta experiencia actuando como aprendiz. Para los niveles II, el individuo debió adquirir cierta experiencia actuando como aprendiz.

Adicionalmente, no se puede certificar personal que no tenga una experiencia práctica en la realización de inspecciones. En el caso del Nivel I, éste, primero debió adquirir cierta experiencia actuando como aprendiz. Para los niveles II, el individuo debió adquirir cierta experiencia actuando como aprendiz.

Para los niveles II, el individuo debió trabajar un tiempo como nivel I y finalmente un nivel II, debió ser previamente aprendiz, nivel I y trabajar al menos uno o dos años como nivel II, antes de poder aspirar a ser certificado como nivel III. Toda esta experiencia debe ser demostrada documentalmente y mantenida en archivos para su verificación en caso de ser necesaria.



#### 5.4. EMISIÓN DE CERTIFICADOS.

Los lineamientos para que se realice la certificación del personal a cualquiera de los niveles antes citados debe estar contenida en una “Especificación para la capacitación, calificación y certificación del personal que realiza ensayos no destructivos” (“Práctica escrita para SNT-TC-1A” y “Norma Nacional para ISO 9712”). El certificado, APRA que sea válido, es un documento que debe contener como mínimo los siguientes puntos.

- Nivel de escolaridad de los individuos.
- Programa de entrenamiento.
- Experiencia inicial de los individuos antes de certificarse en cualquier nivel.
- Forma en que se realizarán los exámenes de certificación.
- Vigencia de los certificados.


La ISO y ASNT establecen un período de vigencia de la certificación que normalmente tiene una validez de tres años para los niveles I y II; y de cinco años para el nivel III. La certificación expira cuando el individuo deja de laborar con la empresa que lo ha examinado y certificado, (SNT-TC-1 A), ó cuando se cambia de un área industrial a otra; por ejemplo, de aeronáutica a metalmecánica o viceversa (ISO 9712). En este último caso, sólo es necesario presentar el examen específico de la nueva área de trabajo.

Como se puede observar, existen una serie de lineamientos obligatorios a ser seguidos para cumplir con los documentos de aceptación internacional. El documento más frecuentemente aplicado es el SNT-TC- 1 A, por las siguientes razones:

- Es el indicado por las normas norteamericanas, ya que son las más aceptadas dentro de los criterios industriales.
- Es la más “liberal” en cuanto a certificación se refiere.
- La “Norma” ISO 9712 es de emisión reciente (1992).

Por lo tanto, se concluye que si una entidad quiere seguir el esquema de la ASNT, debe establecer e implementar un programa bien definido para la capacitación del personal de ensayos no destructivos; ya que de otra forma la inspección en vez de reducir costos los puede incrementar. En este caso es recomendable que la elaboración e implementación del programa de capacitación y que la especificación de capacitación, calificación y certificación la realice una persona con nivel III, de preferencia certificado por la ASNT (actualmente ya es requisito obligatorio para algunos códigos) y con amplia experiencia en este tipo de actividades.

En 1989, la ASNT e ISO llegaron a un acuerdo de armonización de estos esquemas de certificación; en el cual se estableció que ASNT (específicamente la industria norteamericana) debe homogeneizar con ISO el esquema de certificación de niveles III en un lapso de 5 años; y que en un lapso de 10 años homogeneizará el esquema de certificación de niveles I y II. El primer paso de este acuerdo ha sido la publicación de la “Norma ANSI/ASNT CP-189-91, para la calificación y certificación de personal que realiza ensayos no destructivos”.

	Código: AGP-SGI-RE02
	Edición: <b>01</b>
	Fecha: 01/01/20
<b>FORMATO DE INSTRUCTIVO PARA SERVICIO</b>	
<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	

<b>CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

## 1. OBJETIVOS

## 2. ALCANCE

## 3. RESPONSABLES

## 4. DEFINICIONES

## 5. DESCRIPCION

### 5.1. RECURSOS

#### 5.1.1. Personal

#### 5.1.2. Equipos de protección personal

#### 5.1.3. Equipos de apoyo

#### 5.1.4. Herramientas y equipos

#### 5.1.5. Materiales y consumibles

### 5.2. ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

### 5.3. DESCRIPCIÓN

#### 5.3.1. Actividades Previas


#### 5.3.2. Actividades Durante Del Trabajo

#### 5.3.3. Actividades Posteriores Del Trabajo

## 6. REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo Mínimo de Retención

## 7. ANEXOS

	Código: AGP-SGI-RE03
	Edición: <b>01</b>
	Fecha: 01/01/20
<b>FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA</b>	
<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	

<b>CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	



COTIZACION N° 000XX-20XX  
206012XXXXX

Talara, XX de mayo del 20XX

SEÑORES: ABCD

ATENCION: Ing. XXXXXXXXX

REFERENCIA: END

**OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO**

A GROUP PROJECTS S.A.C. trabaja con las normativas vigentes y personal certificado según entidades internacionales con AWS, API, ASME, ASNT, ASTM, ABS de manera que ofrecemos diferentes servicios de supervisión, inspección y certificación en proyectos del ámbito industrial metal mecánico.

Entre los demás servicios destacan:

Ensayos No Destructivos, por los diferentes métodos tales como Radiografía Industrial (RT), Ultrasonido Convencional (UT), Ultrasonido Avanzado, Phased Array & TOFD, Líquidos Penetrantes (PT), Partículas Magnéticas (MT), Inspección Visual (VT), Medición de Espesores por Ultrasonido, Análisis de Dureza, entre otros.

Elaboración de Procedimientos (WPS), Calificación de Procedimientos de Soldadura (PQR) y Homologación de Soldadores (WPQ).

Tratamiento Térmico (Alivio de Tensiones), Pruebas Neumáticas, de Vacío, medición de Espesores de Pintura y Otros.

Nuestro Objetivo Principal es brindar los diferentes servicios ofertados, cumpliendo con nuestros Procedimientos Internos y externos (Clientes), Manuales de Calidad, todos estos documentos aprobados y actualizados de acuerdo a estándares y Normas tanto nacionales como Internacionales.

El alcance del Presente servicio está comprendido para todas las tareas necesarias para la ejecución de los servicios encomendados y previamente coordinadas con el personal designado del Cliente.

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Producto: END

Material: Acero al carbono.

Lugar : Talara

**Responsabilidades del Cliente :**


Se emitirá Orden de compra para el inicio del servicio.

El cliente dará las facilidades para el desarrollo del servicio.

El cliente brindara las facilidades de permisos, charlas, exámenes médicos y demás documentos para ingreso a proyecto.

El cliente estará a cargo de la alimentación, hospedaje y movilización dentro del proyecto.



	Código: AGP-SGI-RE04
	Edición: <b>01</b>
	Fecha: 01/01/20
<b>FORMATO DE REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	
<b>DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	

<b>CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	



	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Código:	AGP-SGI-RE-16
		Edición:	AGP-SGI-RE-16E1
		Fecha:	01/01/20

PROVEEDOR:			
RUC:			
REALIZADO POR:		FECHA DE EVALUACIÓN:	

#### ESCALA DE CALIFICACIÓN

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN
85-100	Muy Bueno
70-85	Bueno
60-70	Regular
0-60	Malo

RESULTADOS	
CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN	NOTA	RESULTADO
CALIDAD	Depende de la aceptación o rechazo del bien	40%		0
RESPUESTA A LA PETICIÓN DE OFERTA	Depende de tipo de respuesta a la petición de oferta	10%		0
PRECIO	Se refiere al valor del servicio o producto adquirido	15%		0
CUMPLIMIENTO DEL PLAZO	Escala de calificación en base al desfase en días de fecha de entrega real vs. La fecha de entrega programada y acordada con el proveedor	35%		0
TOTAL		100%		0

#### PARÁMETROS PARA OBTENER LA EVALUACIÓN DE CADA CRITERIO

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	NOTA	DESCRIPCIÓN	NOTA
CALIDAD	Cumple(Los bienes son aceptados y recepcionadas)	100	No cumple(Los bienes son rechazados)	0
RESPUESTA A LA PETICIÓN DE OFERTA	Cotiza y/o se excusa dentro del plazo	100	No cotiza y no se excusa dentro del plazo	0
PRECIO	Bajo el promedio (mayor a 5%)	100	Precios sobre el promedio (hasta 5%) Precios sobre el promedio (mayor a 5%)	20
	Bajo el promedio (hasta 5%)	80		0
	Precios iguales al mercado	60		
CUMPLIMIENTO DEL PLAZO	DE: -12 A: 3	100	DE: 8 A: 12 DE: 12 A: ---	20
	DE: 3 A: 6	80		0
	DE: 6 A: 8	60		



Código: AGP-SGI-MT07

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

**CRONOGRAMA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS**

**DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

**CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	



**CRONOGRAMA DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS E INSTRUMENTOS**

Código: AGP-SGI-MT-07  
Edición: AGP-SGI-MT-07E01

	DESCRIPCIÓN	MODELO	SERIE	FECHA ADQ.	FACTURA	PROGRAMACION DE CALIBRACION Y MANTENIMIENTO 2020												FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			

Elaborado por:	Aprobado por:
Jefe de Logística	Gerente General



Código: AGP-SGI-MT09

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

## CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS

## DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

### CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	



## CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS

CÓDIGO: AGP-SGI-RE20

EDICIÓN: AGP-SGI-RE20E1

FECHA: 01-01-20

N°	ÁREA/SEMANA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	LOGISTICA																																																
2	CONTABILIDAD																																																
3	RECURSOS HUMANOS																																																
4	VENTAS																																																
5	PROYECTOS																																																
6	OPERACIONES																																																
7	SGI																																																
JEFE DE SGI:		GERENTE GENERAL:								OBSERVACIONES:																																							
FIRMA		FIRMA																																															



Código: AGP-SGI-LM01

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20

## LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

### DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

### CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:			
Área:		Copia N°	

**LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

 Código: AGP-SGI-LMO1  
 Edición: AGP-SGI-LMO1E1

AREA RESPONSABLE	CODIGO DEL DOCUMENTO	ORIGEN		NOMBRE DEL DOCUMENTO	N° de versión	Responsable	Archivo activo	
		Int.	Ext.				Tiempo de conservación	Lugar de ubicación
SGI	AGP-SGI-DOC01	X		Política de Calidad	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC02	X		Objetivos de Calidad	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC03	X		Mision	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC04	X		Vision	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC05	X		Valores Institucionales	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC06	X		Organigrama Funcional	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-DOC07	X		Mapa de Procesos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC01	X		Ficha de Elaboración y presentación de Propuesta	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC02	X		Ficha de Recepción de Respuesta a Propuesta	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC03	X		Ficha de Planificación de Servicio	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC04	X		Ficha de Compra de equipos o materiales	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC05	X		Ficha de Recepción y Verificación de Equipos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC06	X		Ficha de Ejecución del Servicio/Proyecto	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC07	X		Ficha de Pruebas	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC08	X		Ficha de Cierre de Proyecto	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC09	X		Ficha de Entrega de Equipos al cliente	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC10	X		Ficha de Facturación	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC1A	X		Ficha de selección y evaluación de proveedor	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC2A	X		Ficha de selección, contratación e inducción del personal	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC1A	X		Ficha de capacitación de personal	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-FC2A	X		Ficha de Gestión y uso de Equipos de Protección Personal	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MN01	X		Manual de Calidad	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-LM01	X		Lista Maestra de Documentos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-LM02	X		Lista Maestra de Registros	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT01	X		Matriz de Identificación de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas.	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT03	X		Matriz de Riesgos de las Partes Interesadas	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT04	X		Matriz de Riesgos de Operación	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT05	X		Matriz de Identificación y Aplicación de requisitos Legales y otros Requisitos	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-MT06	X		Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas	1	RD / Coordinador SGI	4 años	SGI
	AGP-SGI-MT09	X		Cronograma Anual de Auditorías	1	RD / Coordinador SGI	7 años	SGI
	AGP-SGI-PR01	X		Procedimiento de Control de Documentos y Registros	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR02	X		Procedimiento de Gestión de Cambios	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR03	X		Procedimiento de Revisión por la Dirección	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR04	X		Procedimiento de Acciones Correctivas	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR05	X		Procedimiento de No Conformidades	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR07	X		Procedimiento de Auditorías Internas	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR09	X		Procedimiento y enfoque y procesos relacionados con el cliente.	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR10	X		Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores	1	RD / Coordinador SGI	3 años	SGI
	AGP-SGI-PR11	X		Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI

RR.HH	AGP-RH-PR02	X		Procedimiento de Compensación de Horas Laboradas	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
	AGP- RH-DOC01	X		Manual de Organización y Funciones	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
	AGP-RH-RG01	X		Reglamento Interno de Trabajo	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
MEDIO AMBIENTE	AGP-SGA-PR01	X		Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SGA-MT01	X		Matriz de Aspectos Ambientales Significativos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SGA-PL01	X		Plan de Manejo Ambiental	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
SEGURIDAD	AGP-SSO-DOC01	X		Organigrama de Comité de Seguridad	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-DOC02	X		Organigrama de Brigadas de Emergencia Oficina	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-IPERC02	X		Matriz IPERC	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN01	X		Manual de Seguridad, Salud ocupacional y Medio Ambiente	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN02	X		Manual Basico de Brigada de Evacuacion	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN03	X		Manual Basico de Brigada de Prevención y Control de Incendios	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-MN04	X		Manual Basico de Brigada de Primeros Auxilios	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PL01	X		Plan de Seguridad y Salud Ocupacional	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PL02	X		Plan de Contingencias Oficina	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PL03	X		Plan de Contingencias y Respuesta a Emergencias	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE01	X		POE Trabajos en Altura	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE02	X		POE Trabajos en Caliente	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE03	X		POE Bloqueo Lototo	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE04	X		POE Espacios Confinados	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE12	X		POESoldadura	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-POE13	X		POEControl y Manejo de Sustancias Peligrosas	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PR01	X		Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PR02	X		Procedimiento de Respuesta ante Emergencias	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
	AGP-SSO-PR03	X		Procedimiento de Investigación y Análisis de Incidentes	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
		X		Procedimiento de Emergencias Oficinas	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-PR04	X		Procedimiento de Prevencion y Control de Incendios	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO	
AGP-SSO-RG01	X		Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO	





Código: AGP-SGI-LM02

Edición: **01**

Fecha: 01/01/20


## LISTA MAESTRA DE REGISTROS

## DOCUMENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

## CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Revisado	Aprobado
Firma de la Última versión:					

Copia asignada a:					
Área:		Copia N°			

			LISTA MAESTRA DE REGISTROS			Código:	AGP-SGI-LMO2
						Edición:	AGP-SGI-LMO2E1
CODIGO DEL DOCUMENTO	ORIGEN		NOMBRE DEL DOCUMENTO	N° de versión	Responsable	Archivo activo	
	Int.	Ext.				Tiempo de conservación	Lugar de ubicación
<b>SGI</b>							
AGP-SGI-RE01	X		Formato de Ficha de Procesos	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE02	X		Formato de Instructivo para Servicios	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE03	X		Formato de Propuesta Económica	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE04	X		Formato de Encuesta de Evaluación de Proveedores	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE05	X		Formato de Encuesta de Satisfacción de Clientes	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE06	X		Formato de Registro de No Conformidades	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE07	X		Formato de Acta de Revisión por la Dirección	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE08	X		Formato de Acta de Formación de Equipos de trabajo para la Implementación de la Norma ISO 9001:2015	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE09	X		Registro de Entrega de Documentos	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE10	X		Formato Informe Anual de Auditoría	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE11	X		Solicitud de Acciones Correctivas	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE12	X		Formato Informe Final de Auditoría	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE13	X		Plan de Auditorías	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE14	X		Quejas Comentarios y Sugerencias	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE15	X		Lista de Asistencia	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE16	X		Registro de Evaluación de Proveedores	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE17	X		Ficha de Proveedor	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE18	X		Identificación y evaluación de Requisitos Legales y Otros	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE19	X		Organigrama	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE20	X		Matriz de Responsabilidades	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE21	X		Análisis de No Conformidad	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE22	X		Programa Anual de Auditorías	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE23	X		Diagrama de Flujo	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE24	X		Acta de Reunión Semanal	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
AGP-SGI-RE25	X		Seguimiento Indicadores de Gestión	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
<b>CALIDAD</b>							
AGP-CAL-RE04	X		Seguimiento de Proyectos y Servicios	1	RD / Coordinador SIG	3 años	SGI
<b>RRHH</b>							
AGP-RH-RE01	X		Necesidad de Formación	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
AGP-RH-RE02	X		Programa Anual de Capacitación	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
AGP-RH-RE03	X		Evaluación de la Capacitación	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH
AGP-RH-RE04	X		Ficha Personal	1	Jefe de RRHH	3 años	RRHH

<b>SSO</b>							
AGP-SSO-RE01	x		Programa Anual de Capacitacion Seguridad	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE02	x		Mapeo de Procesos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE03	X		Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE12	X		Reporte de Incidentes	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE13	X		Cronograma Mensual de Charlas de 5 minutos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE14	x		Cronograma Mensual de Inspecciones	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE15	X		Inspección Mensual de Ordeny Limpieza	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE20	X		Control de Entrega de EPP	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE21	X		Inspeccion de EPP	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE26	X		Charla Diaria de Seguridad	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE27	X		Reporte de Asistencia Charla, Difusion u otro	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE30	X		Charla de 5 minutos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
AGP-SSO-RE31	X		Programa de Exámenes Medicos	1	Jefe de SSO y MA	2 años	SSO
<b>LOGISTICA</b>							
AGP-LOG-RE01	X		Pedido de Herramientas y Materiales	1	Jefe de Logística	2 años	Almacén de Logística
AGP-LOG-RE02	X		Pedido de Equipos de Proteccion Personal EPP	1	Jefe de Logística	2 años	Almacén de Logística
<b>PROYECTOS</b>							
AGP-PR-RE05	X		Acta de Conformidad	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE06	X		Informe Final	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE07	X		Entrega de Documentos	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE08	X		Acta de Aceptacion de Protocolos de Pruebas de Gabinete	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE09	X		Acta de Recepcion	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE10	X		Documentación de Password	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE11	X		Informe Interno	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE12	X		Formato de Cambios	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE13	X		Resumen Semanal	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios
AGP-PR-RE14	X		Formato de Adicionales	1	Jefe de Proyectos	3 años	Archivador Servicios