

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERIA  
INDUSTRIAL**



Diseño de un sistema de gestión de la calidad, basado en la  
norma ISO 9001:2015 en la empresa SEGEMID SAC.,  
Chimbote, 2017.

Tesis para obtener el título de Ingeniera Industrial

Autor: Gómez Ramírez, Lesly Gisell

Asesor: Bacilio Cruz, Julio

Chimbote – Perú

2019

**Palabras Clave:**

<b>Tema:</b>	Gestión, Calidad.
<b>Especialidad:</b>	Ingeniería Industrial.

**Keywords:**

<b>Theme:</b>	Management, Quality
<b>Specialty:</b>	Industrial engineering.

**Línea de Investigación:**

<b>Línea de Investigación:</b>	Gestión de operaciones y procesos
<b>Área</b>	Ingeniería y Tecnología
<b>Sub área</b>	Otras ingenierías y tecnologías
<b>Disciplina</b>	Ingeniería industrial

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA SEGEMID SAC., CHIMBOTE, 2017.

## **RESUMEN**

El objetivo de esta investigación fue el diseñar el sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa SEGEMID SAC.

La investigación es descriptiva y no experimental ya que se basó en la observación de los hechos en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego ser analizados.

Se analizó la situación actual de la empresa, identificando los principales problemas de calidad como: el incumplimiento de la fecha de entrega, rechazo del cliente por producto no conforme y reclamos del cliente; así mismo se analizaron sus causas principales, determinando que un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015; brinda las herramientas para solucionar los problemas que enfrenta la empresa.

Se determinó el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad, comparándolo con los requisitos de la ISO 9001: 2015, el cual fue de 50%, detectando las principales falencias en los aspectos de: contexto de la organización, planificación y evaluación de desempeño.

Se elaboró la información documentada requerida por la ISO 9001:2015 partiendo del alcance, la política, objetivos e indicadores de la calidad; así como el mapa de procesos, procedimientos, manuales, instrucciones y formatos.

Se realizó la evaluación financiera obteniendo una relación B/C de 1.95, VAN: S/ 155,619.13 y TIR: 55,44% con lo cual se comprueba la factibilidad del proyecto.

## ABSTRACT

The objective of this research was to design the quality management system, based on the ISO 9001: 2015 standard in the company SEGEMID SAC.

The research is descriptive and not experimental since it was based on the observation of the facts in their real context and in a certain time, to be analyzed later.

The current situation of the company was analyzed, identifying the main quality problems such as: non-compliance with the delivery date, customer rejection for non-conforming product and customer complaints; Likewise, its main causes were analyzed, determining that a Quality Management System, based on the ISO 9001: 2015 standard; provides the tools to solve the problems facing the company.

The level of maturity of the quality management system was determined, comparing it with the requirements of ISO 9001: 2015, which was 50%, detecting the main shortcomings in the aspects of: context of the organization, planning and evaluation of performance.

The documented information required by ISO 9001: 2015 was prepared based on the scope, politics, objectives and quality indicators; as well as the map of processes, procedures, manuals, instructions and formats.

The financial evaluation was carried out obtaining a B/C ratio of 1.95, VAN: S/155,619.13 and TIR: 55.44% with which the feasibility of the project is verified.

## INDICE

Tema	Página N°
Palabras Clave .....	i
Título de la investigación.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice .....	v
Introducción.....	1
Metodología.....	13
Resultados.....	16
Análisis y discusión .....	104
Conclusiones.....	105
Recomendaciones .....	106
Referencias bibliográficas.....	107
Agradecimientos .....	109
Anexos .....	110

## INTRODUCCIÓN

### Antecedentes

Se buscaron investigaciones relacionados con el sistema de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015, encontrándose los que a continuación se mencionan:

A nivel Internacional se encontró los trabajos de: Suarez & Velez (2016) en su trabajo de grado titulado: ~~Implementación~~ Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2015 para la empresa QB MODULARES S.A.l, para optar al título de Ingenieros Industriales, desarrollada en Colombia, llega a las siguientes conclusiones: según su diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, la empresa no cumplía con la mayoría de ellos; La dirección comprendió la importancia del marco estratégico en la empresa y sus beneficios; elaboró su política, objetivos e indicadores, designando al jefe de planta como representante de la dirección del SGC para asegurar el cumplimiento de la implementación y sea el enlace con las partes interesadas; Se elaboró el manual de la calidad, mapa de procesos con sus caracterizaciones, manual de funciones, procedimientos y registros necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad e informando a todos los trabajadores; Se elaboró un estudio financiero de la implementación, certificación y mantenimiento del certificado evidenciando un incremento de la utilidad en 53% .

Báez (2016) en su trabajo de Grado titulado: ~~Diseño~~ Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa BRITEL S.A.l, para optar al título de Ingeniero Comercial, desarrollada en Quito, es un estudio explicativo, llega a las siguientes conclusiones: BRITEL S.A. ha mantenido sus operaciones gracias a la experiencia de sus trabajadores, pero actualmente en el mercado tan competitivo, los que no se adapten a los cambios,

mediante un sistema que certifique la calidad de sus productos, podrían desaparecer; por lo que BRITEL S.A. debe realizar el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, que garantice su permanencia en el mercado; La norma ISO 9001:2015, es la base de la estandarización de la calidad, por lo que quienes la adopten en su empresa tienen una ventaja competitiva frente a la competencia; El sistema de gestión de la calidad, ordena sistemáticamente los procesos, tornándolos más eficientes, reduciendo los costos, tiempos muertos, no conformidades, incrementando los ingresos.

López & Roa (2016) en su proyecto de grado titulado: «Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva KONTROLAR T.P.K LTDA bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015», para optar por el título de Ingenieros Industriales, desarrollado en Bogotá, es un estudio mixto, llega a las siguientes conclusiones: La información documentada del manual de la calidad y procedimientos permitirá que los procesos sean más eficaces. La política y objetivos son muy importantes para la empresa, ya que significa el horizonte a dónde quiere llegar la empresa; todos los trabajadores deben estar comprometidos en trabajar bajo los lineamientos de la norma; La medición, análisis y mejora permitirá a la empresa recopilar información acerca de los requisitos del cliente lo cual servirá para mejorar el servicio y darle al cliente lo que espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo; la evaluación y el seguimiento deberán realizarse por proceso, para identificar las deficiencias y fortalezas en cada uno de ellos, las auditorías son muy importantes ya que indican las oportunidades de mejora de la empresa referente a la forma de organizarse para ofrecer servicios de calidad a los clientes.



Auquillas (2016) en su trabajo de grado titulado: ~~Proyecto de mantenimiento~~ y mejora del sistema de gestión de la calidad en la empresa FLEXIPLAST S.A bajo la norma ISO 9001:2015, para optar por el grado de Magister en Sistemas de Gestión Integral, desarrollado en Quito, llega a las siguientes conclusiones: El sistema de gestión de calidad de la empresa basado en la ISO 9001:2018 no se ha logrado consolidar con el tiempo, probablemente sea por la rotación de personal que se puede comprobar en los años anteriores, lo cual no permite mantener el personal formado y comprometido, así mismo el personal no es competitivo, su formación no es suficiente, lo cual hace más difícil el logro de los objetivos por proceso y del propio sistema de gestión; la empresa no tiene una cultura de prevención pero si cuenta con un procedimiento donde indica la metodología que aplicará para la gestión del riesgo, tiene una matriz de identificación, análisis, evaluación y control del riesgos; La propuesta del plan de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 ha logrado identificar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de la calidad anterior que tenía como referencia la ISO 9001:2018; Se identificó los riesgos de cada proceso considerando el contexto de la empresa, las partes interesadas y los productos; Se logró el compromiso y participación de los dueños de cada proceso en la detección del estado de su proceso referente a la norma ISO 9001:2015; Se definió la documentación que debe adoptar para la mejora del sistema de gestión de la calidad actual teniendo en cuenta además del cumplimiento de requisitos de la norma, el contexto actual de la empresa; Se logró que la dirección busque las herramientas que le permitan definir la estrategia de la empresa que vaya acorde con el logro de los objetivos organizacionales; La implementación del plan de mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y la explicación de sus beneficios, generó el compromiso y la participación de todos los trabajadores de la empresa, siendo esta una evidencia de su disposición en cuanto a la mejora de resultados y cumplimiento de objetivos de la empresa.

Perdomo (2016) en su trabajo de grado titulado: –Sistema de gestión de calidad en la empresa GVC CONSULTORES según la norma ISO 9001:2015, para optar al título de Ingeniera en Sistemas de Calidad y Emprendimiento, desarrollado en Guayaquil, llega a las siguientes conclusiones: La empresa GVC Consultores no tiene implementado un sistema de gestión de la calidad aplicado, por ello sus procesos no tienen metas y no están siendo medidos; lo cual genera que el servicio final no siempre es entregado de la manera que el cliente espera; debido a la aplicación de la lista de verificación de acuerdo a la ISO 9001:2015 se pudo verificar que en la empresa no existe una cultura de calidad y falta documentación que estandarice sus procesos, no existen registros, no se evalúa al personal de forma constante, no hay buena distribución de recursos, entre otros; que conllevan a que el servicio ofrecido no sea satisfactorio todo el tiempo y si no se toman las acciones correspondientes para corregir estas deficiencias, la empresa podría caer en problemas más graves como el incremento de los costos de no calidad, reducción de su rendimiento y la pérdida de clientes; También se pudo evidenciar que la dirección está decidida y comprometida a tomar medidas para que esta situación en la que se encuentran logre revertirse, enfocándose en promover una cultura de calidad que brinda la implementación pero sobre todo el compromiso del personal con el sistema de gestión de la calidad; siendo el presente estudio el punto de partida para lograr el cambio deseado.

Kearley & Umaña (2017) en su trabajo de grado titulado: –Diseño de un modelo de sistema de gestión de la calidad con fundamento en las normas ISO 9001:2015 para las microempresas del sector de metalmecánica de El Salvador, para optar por el título de Ingenieros Industriales, desarrollado en El Salvador, llega a las siguientes conclusiones: Mediante este estudio, se partió de una muestra hacia la generalización para el sector de metalmecánica de El Salvador. La muestra fue determinada a través de un muestreo no probabilístico a 3 microempresas de metalmecánica, que se clasificaran como microempresas de acumulación ampliada y que tuvieran procesos y productos en común; Se realizó una evaluación del cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 en las tres empresas y esto nos dio los resultados de la brecha en 21.1%, 52.5% y 30.6, estableciendo una brecha

promedio del 34.7%. A partir de esta brecha y los requisitos que no se cumplen por las empresas, se estableció el diseño del SGC; Ya que existe un grado de satisfacción del 80% de los clientes (según análisis de encuestas realizadas a clientes), al combinarlo con un mejoramiento en la gestión de la calidad, puede dar mejores resultados en las áreas de finanzas y rentabilidad; La elaboración de un plan estratégico, es fundamental en el desarrollo de la empresa ya que a través de las líneas estratégicas y establecimiento de indicadores se puede evaluar si está cumpliendo con las metas propuestas en un periodo establecido; Al documentar los requisitos del cliente, los productos y los procesos de las metalmecánicas se comprende el contexto de la organización; entendiendo el qué, cómo y para quién se debe la empresa; Se establecieron acciones para minimizar la correnca de riesgos de calidad; Tomando como referencia este estudio de diseño, ahora las empresas podrán cumplir con los requerimientos de la norma en cuanto a documentación se trata; Los criterios y procesos para los productos de la empresa se han establecido de forma tal que se asegura el logro de la calidad requerida por el cliente; Después de realizar el diseño de SGC la empresa tiene la oportunidad de aumentar el cumplimiento de un 34.7% a un 93%, lo que equivale a una reducción de la brecha de 63.3% a 7%. Ésta mínima brecha restante solamente puede ser lograda al poner en marcha el SGC y con esto culminar con una brecha total a 0% y por tanto un logro de cumplimiento del 100%; Antes de la adopción y/o implementación del sistema de gestión de la calidad dependerá de la brecha de la propia empresa interesada en llevarlo a cabo. Por lo tanto, uno de los pasos esenciales a seguir es calcular la brecha propia, basados en el cuestionario o diagnóstico; A través del levantamiento, documentación y estandarización de los procedimientos que son realizados, tomando como base las empresas en estudio, se le da cumplimiento a los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015, relacionados con la eficacia y la satisfacción al cliente, a través del ordenamiento y estandarización de procesos lo cual ocasiona mejora en la calidad de los productos y servicios ofertados por las microempresas de metalmecánica de El Salvador, mejorando así los ingresos de la empresa.

En los antecedentes internacionales se menciona la importancia de la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para controlar los procesos, generar ventaja competitiva, reducir costos, reducir tiempos muertos y aumentar los ingresos; así mismo realizar el diagnóstico de la gestión de la calidad para determinar la brecha existente; lograr la participación y compromiso de la dirección y elaborar la información documentada, los cuales corresponden a la variable sistema de gestión de la calidad del presente trabajo de investigación.

A nivel nacional se encontró a Meléndez (2017) en su trabajo de grado titulado: ~~Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015~~, para optar por el título de Ingeniera Industrial, desarrollado en Lima, llega a las siguientes conclusiones: Según el diagnóstico de la situación actual, se detectaron los diversos problemas que acontecían en las distintas áreas, los cuales eran afrontados de la manera que cada responsable de área creía conveniente obteniendo diversos resultados; los cuales se reflejaban en la disminución de su productividad. Asimismo, el estudio logró identificar oportunidades de mejora en cuanto al sistema de gestión de la calidad y este alineado a los requisitos de la ISO 9001:2015; Si la empresa implementa el Sistema de Gestión de Calidad en conformidad a la ISO 9001:2015 logrará: Mejorar la imagen institucional ante los clientes, lo que le permitirá tener mayor ventaja frente a la competencia que no cuenta con el sistema de gestión. Expandir su mercado porque actualmente la mayoría de clientes exigen como requisito mínimo para brindarles servicio la homologación de la empresa como proveedor; y dentro de estas homologaciones se pregunta si la empresa está certificada en cuanto a calidad. La implementación del procedimiento de control de documentos del SGC, logrará que cada proceso pueda administrar y mantener la información actualizada referente a los manuales, procedimientos, programas, formatos, registros y otra documentación que sea externa a la empresa; La estandarización y control de los procesos por medio de la información documentada, permitirán a la empresa cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, fortaleciendo la relación de confianza entre los clientes y la empresa, asegurando su fidelización; El logrará el compromiso del personal con la implementación y mantenimiento del SGC mediante la capacitación y

sensibilización, donde se les explicará la importancia de trabajo en la empresa, para que el colaborador se sienta valorado. Así mismo, las capacitaciones lograrán mejorar sus competencias profesionales, debido a que obtendrán la información y los conocimientos necesarios para mejorar su desempeño en las diferentes tareas; Se establecerán objetivos claros, dándoles seguimiento y estableciendo controles permanentemente, con el objetivo que el personal se alinee y tome como propio los objetivos de la empresa; La comunicación interna y externa mejorará de manera significativa, ya que se establecerá una matriz de comunicación, que regirá la difusión de la información entre los colaboradores, clientes, proveedores, etc.; Con este nuevo enfoque basado en procesos, se incrementará la productividad debido a que los procesos claves estarán mejor organizados y estandarizados, lo que conlleva a una disminución en el tiempo de operaciones.

Coaguila (2017) en su trabajo de grado titulado: –Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.Cl, para optar por el título de Ingeniera Industrial, desarrollado en Arequipa, llega a las siguientes conclusiones: Se realizó una propuesta de un sistema de gestión de la calidad para O&C Metals S.A.C, basado en la gestión y normalización de los procesos, utilizando como referencia la norma internacional ISO 9001:2015; logrando la eficiencia de los procesos y del SGC. Con la aplicación del modelo propuesto se cumplirá los requisitos del cliente en un 100%, en los aspectos de calidad, cumplimientos de tiempos de entrega y atención post venta; Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa, identificándose los principales problemas que enfrenta O&C Metals S.A.C.: productos con errores de especificación lo cual se traduce como falta de calidad, retrasos de los tiempos de los procesos por ende, incumplimiento de entrega con el cliente y falta de materiales en los tiempos establecidos. Se empleó los diagramas de Ishikawa, para identificar las causas que originan estos problemas identificándose cinco (05): Falta de planificación en las actividades, falta de procedimientos definidos para los trabajos repetitivos, falta de procedimiento y metodología de selección, reclutamiento y evaluación del personal contratado, falta de implementación y control por medio de indicadores.

La solución planteada para los problemas actuales de O&C Metals S.A.C. es la implementación de sistema de gestión de la calidad, basado en la gestión por procesos, teniendo como soporte la norma ISO 9001:2015; ya que se ordenarán los procesos mejorando su gestión y enfocándolos hacia la satisfacción del cliente; Se realizó la implementación de la propuesta de mejora, evidenciando que la gestión de la calidad de la empresa se puede mejorar, siguiendo ambos lineamientos, tanto de la Gestión por Procesos (Eficacia) como los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 (Eficiencia).

En los antecedentes nacionales se menciona la importancia de un sistema de gestión de la calidad para ordenar y estandarizar los procesos, mejorar la imagen de la empresa, generar ventaja competitiva, lograr el compromiso de los trabajadores, mejorar la comunicación y aumentar la productividad.

## **Justificación**

El presente trabajo de investigación se justifica bajo los siguientes criterios:

Teóricamente, ya que busca aplicar conocimientos de la gestión de la calidad, particularmente, sobre la norma ISO 9001:2015, para diseñar el sistema de gestión de la calidad en la empresa SEGEMIND SAC., que permita el mejoramiento de la calidad y satisfacción de las partes interesadas: clientes, proveedores, dueño y colaboradores.

La investigación se justifica metodológicamente porque para lograr cumplir los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación, como encuestas, entrevistas y observación, con el fin de recolectar datos, determinar la gestión de la calidad actual de la empresa y diseñar una metodología para poder cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Se justifica de manera práctica, porque el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, representa para la empresa la estandarización de sus procesos, permitiendo una mejora continua, aumento de la satisfacción del cliente, reducción de costos, establecer indicadores de desempeño de los procesos y colaboradores, personal capacitado, generando una ventaja competitiva e impactos positivos en la mejora global de la empresa.

Finalmente, la investigación es trascendental para la sociedad porque servirá de guía para aquellas empresas que requieran implementar un sistema de gestión de la calidad. Además al cumplir los requerimientos del cliente, ocasionará fidelización, lo que significa mayor empleo, siendo esto beneficioso para el dueño, cliente, proveedor, colaborador, la familia y la sociedad.

## **Problema**

En la actualidad, el mercado crece y se modifica a pasos agigantados, tornándose cada más selectivo respecto a calidad, por lo que las empresas deben buscar la mejora continua de sus procesos internos para ofrecer productos y servicios

competitivos y cumplir las exigencias del mercado; lo cual se podría lograr mediante la obtención de certificaciones como la ISO 9001:2015.

Actualmente, “En el Perú, solo el 1% de empresas privadas cuenta con la certificación ISO 9001, que valida los sistemas de gestión de calidad, según fuente INACAL” (Redacción La República, 2017).

La empresa en estudio, SEGEMIND SAC, dedicada al rubro metalmecánico, se enfrenta a múltiples problemas respecto a la calidad de sus productos: como productos no conformes, reclamos por parte del cliente, lo que ocasiona aumento de costos por reprocesos y pérdida de prestigio, esto se debe a problemas internos, como problemas de comunicación, falta de motivación, organización y establecimiento de responsabilidades definidas.

Para que SEGEMIND SAC. pueda superar los problemas actuales necesita organizar sus procesos, definir responsabilidades, ordenar y estandarizar sus procesos, mejorar la calidad de sus productos, recuperar la confianza de sus clientes, satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos y lograr ser más competente en el mercado.

En este contexto el problema de investigación planteado fue:

¿Cómo debe ser el diseño del sistema de gestión de la calidad que la empresa SEGEMIND SAC debe adoptar, para que cumpla los requisitos de la norma ISO 9001:2015?

### **Conceptualización y operacionalización de las variables**

Variable independiente: Sistema de Gestión de la Calidad

Definición conceptual.- Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad. (ISO 9000, 2015)

Definición operacional. - Organización de los procesos de una empresa que están relacionados con el cumplimiento de los requisitos del cliente.



**Tabla 1: Conceptuación y Operacionalización de la Variable**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad. (ISO 9000, 2015)	Organización de los elementos de una empresa que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente.	1. Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa	1.1. Descripción de la problemática actual de la empresa
				1.2. Análisis y determinación de causas principales de los problemas.
				1.3. Relación entre la problemática actual de la empresa y los requisitos del ISO 9001:2015
			2. Determinar el nivel de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad actual	2.1. Cuestionario de Diagnóstico de la gestión de la calidad actual
				2.2. Resultados del nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad actual y la brecha con la ISO 9001:2015
			3. Elaborar la información documentada para cumplir los requisitos de la ISO 9001:2015	3.1. Contexto de la organización
				3.2. Liderazgo y planificación
				3.3. Apoyo y Operación
				3.4. Evaluación del desempeño y mejora

Fuente: Elaboración propia.

### **Hipótesis**

Para responder a la pregunta de investigación se planteó la hipótesis:

El Sistema de Gestión de la Calidad se diseña con la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### **Objetivos**

El objetivo general fue el diseñar el sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa SEGEMID SAC. Los objetivos específicos fueron: realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, determinar el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad y elaborar la información documentada para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

## METODOLOGÍA

### Tipo y diseño de la investigación:

#### Tipo de investigación

La investigación es descriptiva.

#### Diseño de la investigación

La investigación es no experimental y transversal

### Población y Muestra

#### Población:

En el presente estudio la población está formada por 14 procesos que se detallan en la Tabla 2.

**Tabla 2: *Procesos de la Fabricación de Estructuras***

Tipo de proceso	Proceso
Estratégicos	Dirección
	Gestión de la Calidad
	Auditorías
Operativos	Ventas.
	Programación de la producción.
	Producción.
	Almacenamiento y despacho.
	Post venta
Soporte	Compras.
	Recursos Humanos.
	Gestión financiera
	Control de calidad.
	Gestión de tecnología de la información
	Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente

Fuente: Elaboración propia.

**Muestra:**

La muestra es la misma que la población con 14 procesos.

**Técnicas e instrumentos de investigación:****Técnicas**

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, en el estudio se emplearán las siguientes:

- ✓ Encuesta.
- ✓ Entrevista.
- ✓ Observación.
- ✓ Análisis de datos.

**Instrumentos**

En la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos:

- ✓ Cuestionarios.
- ✓ Entrevista no estructurada.
- ✓ Fichas para registrar las observaciones.
- ✓ Observación directa

**Procesamiento y análisis de la información**

Se procesarán los datos obtenidos de la población en estudio en el trabajo de campo, los cuales se encuentran dispersos y desordenados; con la finalidad de generar resultados que son datos agrupados y ordenados; a partir de estos resultados se realizará el análisis de acuerdo a los objetivos del estudio.

En este estudio se empleará el método inductivo, que estudia desde las partes hacia el todo, es decir analiza cada elemento de un todo para llegar a un concepto o ley. También se puede decir que sigue un proceso analítico-sintético.

Las herramientas que se utilizaron para clasificar, organizar, registrar, codificar y tabular los datos fueron tablas, figuras, gráficos y documentos en archivos electrónicos como Excel y Word.

## **RESULTADOS**

### **3.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa**

#### **3.1.1. Descripción de la problemática actual de la empresa**

Actualmente la empresa está en un proceso de aumento de ventas, pero así mismo aumentan los problemas a los que se enfrenta, los cuales se ven reflejados en el área de operaciones.

En ese sentido, se entrevistó al jefe de programación de la producción, jefe de producción y jefe de control de calidad; con el objetivo de conocer cuáles son los problemas más recurrentes que influyen en la satisfacción del cliente; obteniendo las siguientes respuestas:

- Incumplimiento de fecha de entrega.
- Rechazo del cliente (producto no conforme).
- Reclamos del cliente posterior a la entrega.

Se analizó los principales problemas que son recurrentes en la empresa, en el transcurso del 2015 al 2017 obteniendo los siguientes resultados

#### **Incumplimiento de fecha de entrega**

Las fechas de entrega establecidas por el cliente, deben ser cumplidas; de lo contrario generan desconfianza y descontento del mismo. En la tabla 3 muestra el porcentaje de incumplimiento de fecha de entrega de los trabajos.

**Tabla 3: Porcentaje de incumplimiento de Fecha de entrega**

<b>Año</b>	<b>Total trabajos</b>	<b>Incumplimiento de fecha de entrega</b>	<b>% Incumplimiento de fecha de entrega</b>
2015	62	18	29%
2016	105	32	30%
2017	134	46	34%
Total	301	96	32%

Fuente: Elaboración propia.

A partir del cuadro anterior podemos decir que desde el 2015 al 2017, el % de incumplimiento de fechas de entrega aumentó y teniendo en cuenta la totalidad de trabajos de los tres años (2015, 2016 y 2017), la cantidad de incumplimiento de fechas de entrega representa un 32%, que es muy preocupante para la empresa, ya que origina pérdida de confianza del cliente; además de las penalidades por incumplimiento de fecha de contrato.

### **Rechazo del cliente – Producto no conforme**

Los productos finales deben pasar por controles de calidad que eviten que un producto defectuoso llegue a manos del cliente. En la tabla 4 muestra el porcentaje de los trabajos rechazos del cliente por no cumplir con los requisitos especificados.

**Tabla 4: Porcentaje de Rechazos del cliente.**

<b>Año</b>	<b>Total trabajos</b>	<b>Trabajos rechazados</b>	<b>% trabajos rechazados</b>
2015	62	12	19%
2016	105	10	10%
2017	134	8	6%
Total	301	30	10%

Fuente: Elaboración propia.

A partir del cuadro anterior podemos decir que el porcentaje de trabajos rechazados presenta una tendencia a reducirse, pero no podemos confiarnos y debemos tomar medidas para que ningún producto no conforme llegue al cliente, ya que esto genera reprocesos y pérdidas para la empresa; además de pérdida de confianza del cliente. En la tabla 5 muestra el costo de los reprocesos.

**Tabla 5: Costo de reprocesos**

Año	Costos de Reprocesos		Total
	Mano de Obra	Material	
2015	25360,00	35800,00	61160,00
2016	14582,00	27340,00	41922,00
2017	9470,00	23290,00	32760,00

Fuente: Elaboración propia.

### Reclamos del cliente

Las quejas y reclamos del cliente son en su mayoría por temas de calidad. En la tabla 6 se presenta el porcentaje de trabajos con reclamos realizados por los clientes.

**Tabla 6: Porcentaje de Trabajos con Reclamos del cliente**

Año	Total trabajos	Reclamos	% trabajos con reclamos
2015	62	3	10%
2016	105	5	14%
2017	134	7	15%
Total	301	19	14%

Fuente: Elaboración propia.



En el cuadro podemos observar que el porcentaje de trabajos con reclamos va en aumento, alcanzando durante los 4 años un 14%, lo cual debe ser tomado en cuenta para establecer medidas correctivas y preventivas; evitando que vuelva a repetirse ya que puede ocasionar la pérdida del cliente.

### **3.1.2. Análisis y determinación de causas principales de los problemas.**

Se aplicará la herramienta de los 5 porque, cuyo objetivo final es determinar la causa raíz de un defecto o problema.

En la Figura 1, 2 y 3, se presenta respectivamente

- El análisis de causas del incumplimiento de fecha de entrega.
- Análisis de causas del rechazo del producto no conforme
- Análisis de causas de Reclamos del cliente.

## Análisis de Causas del Incumplimiento de fecha de entrega



Figura 1: Análisis de causas del incumplimiento de fecha de entrega

## Análisis de Causas de Rechazo de producto no conforme

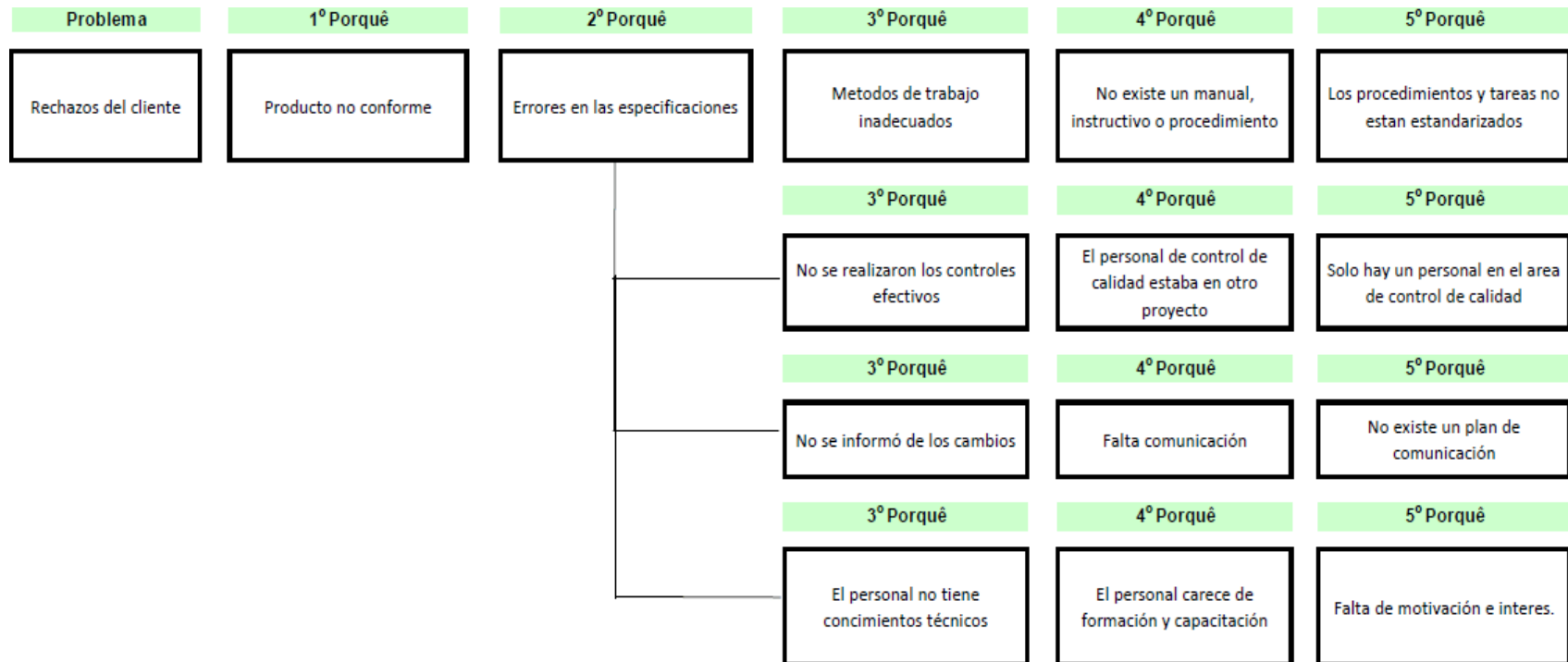


Figura 2: Análisis de causas del rechazo del producto no conforme

### Análisis de Causas de Reclamos del cliente

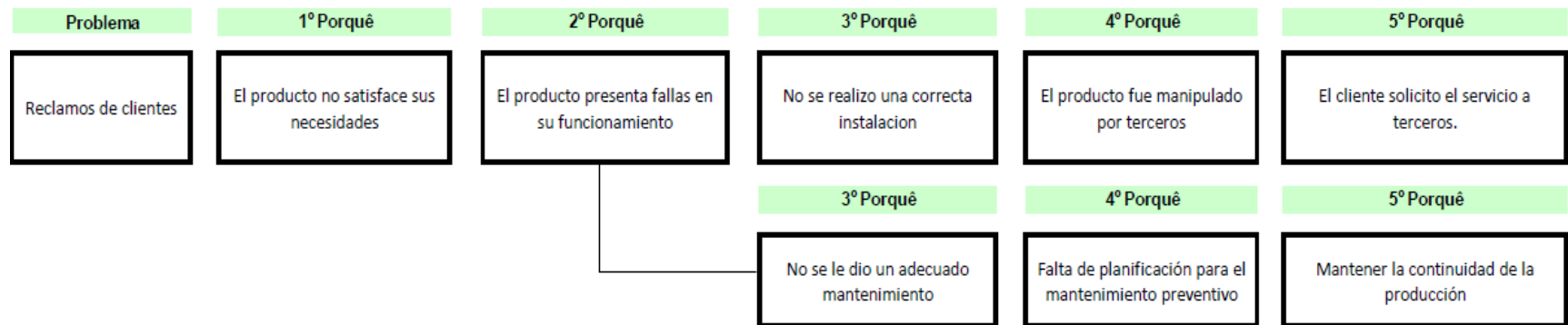


Figura 3: Análisis de causas de Reclamos del cliente.

### 3.1.3. Relación entre la problemática actual de la empresa y los requisitos de la ISO 9001:2015

Al analizar la problemática actual de la empresa, se obtuvo que los problemas tienen relación con el incumplimiento de las necesidades y requisitos del cliente, específicamente la calidad y el tiempo de entrega.

Se aplicó la herramienta de los 5 porque, obteniendo las causas principales de los problemas anteriormente mencionados, encontrando la solución con la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En la tabla 7, se muestra la relación entre los problemas y sus causas principales con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

**Tabla 7: Relación entre los problemas y sus causas principales con los requisitos del ISO 9001:2015**

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA PRINCIPAL</b>	<b>REQUISITO DE LA ISO 9001:2015</b>
<b>Incumplimiento de fechas de entrega</b>	Fallo el método de selección y contratación de personal.	7.1.2. Personas.
	Proveedor informal, no evaluado	8.4. Control de procesos, productos o servicios suministrados externamente.
	Falta de concentración y compromiso del encargado	7.3. Toma de conciencia.
	Carencia de evaluación de desempeño laboral.	7.2. Competencia

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7: Relación entre los problemas y sus causas principales con los requisitos del ISO 9001:2015 (Continuación)**

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA PRINCIPAL</b>	<b>REQUISITO DE LA ISO 9001:2015</b>
<b>Rechazos del cliente</b>	Los procedimientos y tareas no están estandarizados.	7.1.6. Conocimientos
	Falta personal en el área de control de calidad	7.1.2. Personas.
	Falta de Plan de comunicación interna.	7.4. Comunicación 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades.
	Desmotivación del personal	5.1. Liderazgo y compromiso 7.3. Toma de conciencia.
<b>Reclamos de clientes</b>	Los servicios complementarios son encargados a terceros. (como la instalación)	8.5.5. Actividades posteriores a la entrega.
	Falta de planificación del mantenimiento.	8.1. Planificación y control operacional.

Fuente: Elaboración propia.

## 32. Determinación del Nivel de Madurez del Sistema de Gestión de la Calidad actual.

### 3.2.1. Diagnóstico de la Gestión de la Calidad actual

Este diagnóstico nos indicará el estado de alineación del sistema de gestión de la calidad actual con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

La metodología consiste en realizar entrevistas a los jefes de área y trabajadores; así mismo revisar la documentación de los procesos operativos.

Posteriormente se aplicará el cuestionario de diagnóstico ISO 9001:2015 (Anexo 01) revisando el grado de cumplimiento de cada uno de capítulos de la norma ISO 9001:2015.

Se analizará el nivel de madurez Sistema de Gestión de la Calidad actual de SEGEMID S.A.C, basándonos en la herramienta –Autoevaluación de elementos detallados de la norma ISO 9004:2009 –Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad. La tabla 8 muestra el criterio de calificación utilizado.

**Tabla 8: Niveles de madurez de desempeño**

Nivel de madurez	Nivel de desempeño	Orientación
1	Sin aproximación formal	No hay una aproximación sistemática evidente, sin resultados, resultados pobres o resultados impredecibles.
2	Aproximación reactiva	Aproximación sistemática basada en el problema o en la prevención; mínimos datos disponibles sobre los resultados de mejora.
3	Aproximación del sistema formal estable	Aproximación sistemática basada en el proceso, etapa temprana de mejoras sistemáticas; datos disponibles sobre la conformidad con los objetivos y existencia de tendencia de mejoras.
4	Énfasis en la mejora continua	Proceso de mejora en uso; buenos resultados y tendencia mantenida a la mejora.

<b>5</b>	Desempeño de <del>mejor</del> en su clase	Proceso de mejora ampliamente integrado; resultados demostrados de <del>mejor</del> en su clase por medio de estudios comparativos (benchmarking).
----------	---	--

Fuente: ISO 9004:2009

### 3.2.2. Resultados del Nivel de Madurez del SGC actual

Luego de aplicar el cuestionario de diagnóstico ISO 9001:2015, se obtuvieron los resultados por cada ítem, llegando a obtener un puntaje global del sistema de gestión de calidad actual de SEGEMIND S.A.C. de 2.5. En la tabla 9 se muestran los resultados del diagnóstico y en el gráfico 1 su correspondiente perfil de resultados.

**Tabla 9: Resultados del Nivel de Madurez del SGC de SEGEMIND S.A.C.**

ISO 9001 2015	Requisito	Nivel de madurez	Observaciones
4	Contexto de la organización	1.78	Realizar análisis del contexto, partes interesadas y definir el alcance
5	Liderazgo	3.00	
6	Planificación	2.20	Identificar riesgos y oportunidades y el plan de acción para abordarlos
7	Apoyo	3.00	
8	Operación	3.12	
9	Evaluación del desempeño	2.00	Realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación, mediante auditorías e involucrar a la dirección
10	Mejora	2.40	Realizar un plan de acción para la mejora del SGC
Nivel de madurez en el SGC total de la empresa		<b>2.50</b>	

Fuente: Elaboración propia.



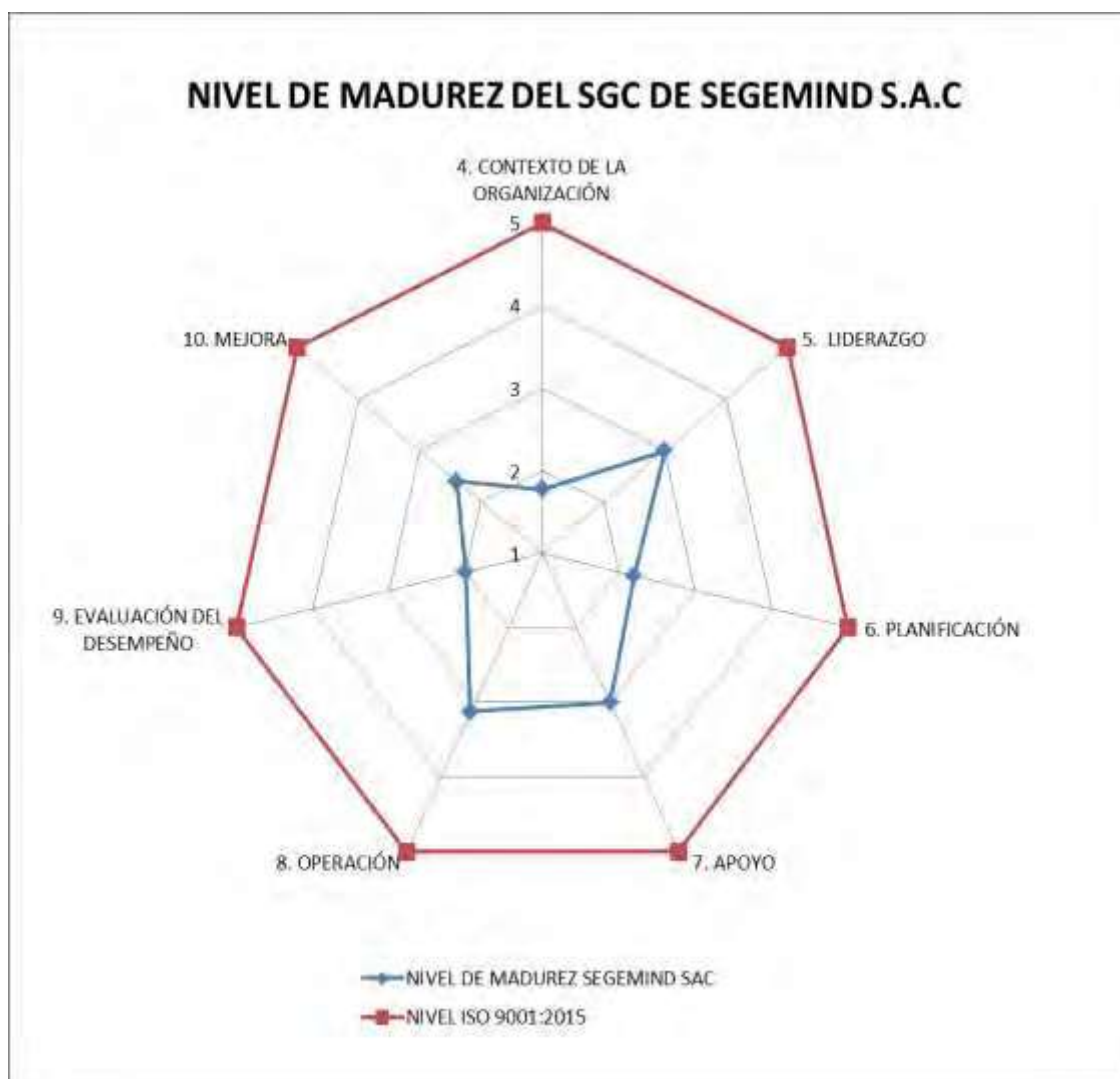


Figura 4: Resultados del diagnóstico ISO 9001:2015

### **3.2.3. Interpretación de resultados y determinación de la brecha entre la situación actual y los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015**

En la figura 4, se puede observar que el capítulo que alcanzó un mayor nivel de madurez es el de Operación con un puntaje de 3.12, seguido por liderazgo y apoyo con 3.00, mientras que el menor nivel de madurez lo obtuvo el contexto de la organización con un puntaje de 1.78.

Analizando los resultados, podemos apreciar que el área de liderazgo: Gerencia está dispuesta a apoyar pero no comprometida porque no está concientizada de los beneficios que representa el sistema de gestión de la calidad para la empresa, por ello se trabajará en lograr ese compromiso y participación de Gerencia.

Así mismo, el mayor puntaje del área de Operación, nos indica que la empresa va por buen camino, solo debe documentar todos sus procesos, mejorar sus controles, mejorar la comunicación y establecer responsabilidades claras.

El nivel de madurez en el sistema de gestión de la calidad total de la empresa SEGEMIND S.A.C. es de 2.50, que equivaldría a un 50%; siendo el objetivo cumplir al 100%, podemos indicar que existe una brecha de 50% para poder cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Este brecha debe interpretarse como el potencial beneficio que la implantación del SGC puede aportar a la empresa.

### 33. Elaboración de la Información Documentada.

#### 3.3.1. Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad

En la figura 5, se muestra el diseño del sistema de gestión de la calidad propuesto, según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

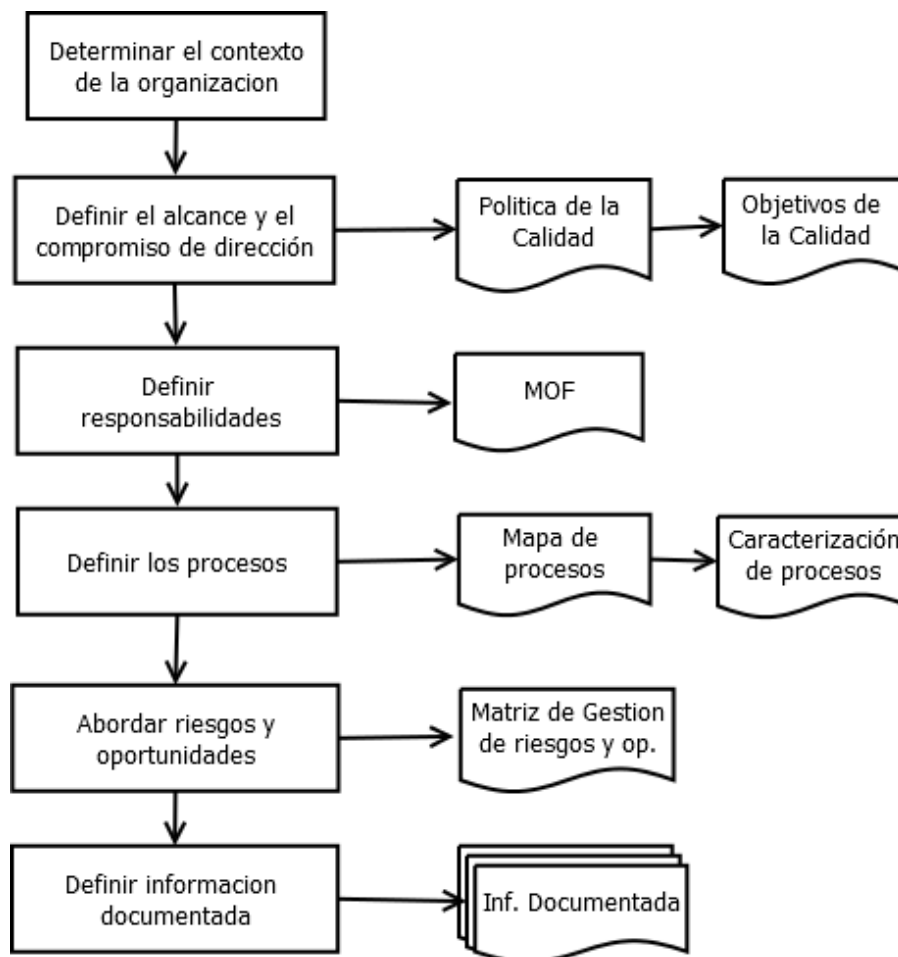


Figura 5: Diseño del sistema de gestión de la calidad en SEGEMIND S.A.C.

### **3.3.2. Contexto de la Organización**

#### **Comprensión de la organización y su contexto**

La planificación de un sistema de gestión de calidad eficaz depende de la comprensión de distintos factores que conforman el contexto de una organización.

SEGEMIND S.A.C. determinará las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica. En la tabla 10, podemos observar la Matriz FODA de SEGEMIND S.A.C para la comprensión del contexto.

**Tabla 10: *Matriz FODA de la empresa SEGEMIND SAC***


	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: DI-FO-001
		Versión: 01
	<b>ANÁLISIS FODA</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 2

### MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia en el rubro metalmecánico. Clientes de diversos sectores. Homologaciones de proveedores. Equipos calibrados. Máquinas de precisión. Precios competitivos. Página Web actualizada. Sistema propio de producción y logística	Tendencias favorables en el mercado. Temporadas de veda o paradas. Mercado internacional. Tratado de Libre Comercio. Nuevos mercados. Financiamiento del Estado para certificaciones (Innovate Perú). Alianzas estratégicas. Créditos bancarios.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Infraestructura (local pequeño). El personal no es eficiente. Reprocesos. Incumplimiento de plazos de entrega. Bajo rendimiento del personal. Deficientes habilidades gerenciales. Falta de capacitación. No existe una política con objetivos e indicadores claros para la empresa.	Ingreso de competidores locales. Nuevas empresas con precios inferiores. Aumento del costo de las materias primas. Tipo de cambio adverso (dólar). Incumplimiento de plazo de entrega del proveedor.


Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 11: Matriz FODA CRUZADA de SEGEMIND SAC**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-FO-001
	ANÁLISIS FODA	Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 2
<b>MATRIZ FODA CRUZADA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p>F1: Experiencia en el rubro metalmeccánico.                  F2: Clientes de diversos sectores.                  F3: Homologaciones de proveedores.                  F4: Equipos calibrados.                  F5: Máquinas de precisión.                  F6: Precios competitivos.                  F7: Página Web actualizada.                  F8: Sistema propio de producción y logística</p>	<p>D1: Infraestructura (local pequeño).                  D2: El personal no es eficiente.                  D3: Reprocesos.                  D4: Incumplimiento de plazos de entrega.                  D5: Bajo rendimiento del personal.                  D6: Deficientes habilidades gerenciales.                  D7: Falta de capacitación.                  D8: No existe una política con objetivos e indicadores claros para la empresa.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS OFENSIVAS FO (maxi-maxi)</b>	<b>ESTRATEGIAS DE REORIENTACION DO (mini-maxi)</b>
<p>O1: Tendencias favorables en el mercado.                  O2: Temporadas de veda o paradas.                  O3: Mercado internacional.                  O4: Tratado de Libre Comercio.                  O5: Nuevos mercados.                  O6: Financiamiento del Estado para certificaciones (Innovate Perú).                  O7: Alianzas estratégicas.                  Créditos bancarios.</p>	<p>1. Aprovechar nuestra experiencia en el rubro para generar alianzas estratégicas y expandir nuestro mercado nacional e internacionalmente. (F1 - O1, O3, O4, O5, O7).                  2. Las homologaciones nos sirven de base para una certificación ISO 9001:2105 lo cual abriría paso a nuevos mercados. (F3 - O1, O3, O4, O5, O6).                  3. Realizar un estudio de tendencias del mercado para contar con el personal que cubra la demanda (F2,F8 - O2)</p>	<p>1. Solicitar crédito bancario para la adquisición de un local más amplio y mejor distribuido. (D1 - O8).                  2. Hacer alianzas estratégicas que aporten a la empresa sus conocimientos y tecnología. (D2, D3, D4, D5, D7 - O7).                  3. Elaborar un plan estratégico para la empresa (D8)                  4. Realizar una evaluación de competencias al personal. (D2, D3, D5)                  5. Elaborar un programa de capacitaciones (D2, D4, D6, D7).</p>

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 11: Matriz FODA CRUZADA de SEGEMIND SAC (continuación)**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-FO-001
	ANÁLISIS FODA	Versión: 01 Aprobación: Página: 2 de 2
MATRIZ FODA CRUZADA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1: Experiencia en el rubro metalmecánico.                      F2: Clientes de diversos sectores.                      F3: Homologaciones de proveedores.                      F4: Equipos calibrados.                      F5: Máquinas de precisión.                      F6: Precios competitivos.                      F7: Página Web actualizada.                      F8: Sistema propio de producción y logística</p>	<p>D1: Infraestructura (local pequeño).                      D2: El personal no es eficiente.                      D3: Reprocesos.                      D4: Incumplimiento de plazos de entrega.                      D5: Bajo rendimiento del personal.                      D6: Deficientes habilidades gerenciales.                      D7: Falta de capacitación.                      D8: No existe una política con objetivos e indicadores claros para la empresa.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS FA (maxi-mini)	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA DA (mini-mini)
<p>A1: Ingreso de competidores locales.                      A2: Nuevas empresas con precios inferiores.                      A3: Aumento del costo de las materias primas.                      A4: Tipo de cambio adverso (dólar).                      A5: Incumplimiento de plazo de entrega del proveedor.</p>	<p>1. Reforzar el área de marketing la empresa y (F1, F2, F3, F4, F5, F7 - A1).                      2. Realizar una optimización del ciclo logístico de la empresa (A2).                      3. Evaluación periódica de proveedores (A3, A5)                      4. Actualizar periódicamente los precios de las materias primas en el sistema. ( F8 – A3, A4)</p>	<p>1. Establecer una política de reconocimiento e incentivos al personal. (A1, A2)                      2. Establecer indicadores en cada proceso (D2, D4, D5, A2).</p>

Fuente: Elaboración Propia

## **Estrategias FODA**

A partir de la tabla 11, podemos decir que hay muchas estrategias que SEGEMIND S.A.C. puede aplicar según los objetivos propuestos; siendo las mas importantes:

Generar alianzas estratégicas que aporten conocimiento, tecnología (D2, D3, D4, D5, D7 – O7) y permitan expandir nuestro mercado nacional e internacionalmente (F1 - O1, O3, O4, O5, O7); para lo cual las homologaciones de proveedores serían insuficientes, generando la necesidad de certificarnos en una norma internacional ISO 9001:2015 (F3 – O1, O3, O4, O5, O6).

Elaborar un plan estratégico para la empresa (D8), realizar una evaluación de competencias al personal. (D2, D3, D5), elaborar un programa de capacitaciones (D2, D4, D6, D7), optimización del ciclo logístico de la empresa (A2), evaluación periódica de proveedores (A3, A5), establecer una política de reconocimiento e incentivos al personal. (A1, A2), establecer indicadores en cada proceso (D2, D4, D5, A2); las cuales se pueden desarrollar implementando un Sistema de Gestión de la Calidad.

Podemos concluir que la mayoría de estrategias propuestas en el análisis FODA, se pueden implementar en grupo y no de forma separada; por ello se diseñará una propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad, que mejorará la gestión interna de la empresa, reflejándose externamente en la satisfacción del cliente y mejorará la imagen de la empresa.



## Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se realizó una reunión con los jefes de área de la empresa donde cada uno dio su punto de vista, basado a su experiencia acerca de las partes interesadas de la empresa.

Se determinaron las partes interesadas y se indican sus necesidades o expectativas, así mismo lo que hace la empresa para atender la necesidad y/o expectativa. En la tabla 12, se muestra la Matriz de partes Interesadas.

**Tabla 12: Matriz de Partes interesadas**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: DI-FO-002
	MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS		Versión: 01
			Aprobación:
			Página: 1 de 1
Parte Interesada	Necesidad / Expectativa de la parte interesada	¿Qué espera la empresa de la parte interesada?	¿Qué hace la empresa para atender la necesidad/ expectativa?
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad excelente.</li> <li>• Cumplamos los plazos de entrega acordados.</li> <li>• Asesoramiento técnico.</li> <li>• Cumplamos los requisitos de los productos y servicios.</li> <li>• Precios competitivos.</li> <li>• Garantía por el producto y/o servicio.</li> <li>• Crédito.</li> <li>• Personal calificado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que nos ayuden a difundir una buena imagen de la empresa.</li> <li>• Proyectos rentables</li> <li>• Obtener beneficio económico.</li> <li>• Satisfacer las necesidades de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión en equipos y tecnología</li> <li>• Contrata personal con experiencia.</li> <li>• Especificaciones técnicas y garantía.</li> <li>• Optimización y mejora de procesos.</li> <li>• Cartas fianza.</li> <li>• Posee capital de trabajo y acceso a créditos.</li> <li>• Evaluación del personal y capacitaciones</li> </ul>
Dueño	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno Inversión.</li> <li>• Rentabilidad de la empresa.</li> <li>• Crecimiento de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza.</li> <li>• Inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de costos.</li> <li>• Análisis de riesgos y medidas de control definidas.</li> <li>• Plan estratégico y marketing.</li> </ul>
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto de trabajo seguro</li> <li>• Salario acorde al mercado.</li> <li>• Reconocimiento de su esfuerzo.</li> <li>• Oportunidades de ascenso.</li> <li>• Formación continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia</li> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Compromiso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratos semestrales y anuales.</li> <li>• Evaluación de desempeño del personal.</li> <li>• Política de reconocimiento e incentivos.</li> <li>• Programa de capacitaciones anual.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones a largo plazo</li> <li>• Pago puntual</li> <li>• Requisitos claramente definidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad Excelente.</li> <li>• Precios competitivos.</li> <li>• Entrega oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear alianzas estratégicas</li> <li>• Planificación de pagos.</li> <li>• Capacitación al personal de logística.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

### **Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad**

Según en el análisis del contexto externo e interno, las partes interesadas, los procesos y productos de la empresa; se determina el alcance. Adicionalmente se considera la justificación para el requisito de la norma que no es aplicable.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de SEGEMIND S.A.C., incluye a todos los procesos de fabricación y montaje de estructuras metálicas en las instalaciones de la empresa o del cliente; declaramos como no aplicable el requisito 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios; debido a que se trabaja basado a las especificaciones brindadas por el cliente.

### **Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos**

Se determinarán los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, manejando un enfoque basado en procesos, según indica la Norma ISO 9001:2015, siguiendo los siguientes pasos:

a) Identificación, Secuencia e Interacción de los procesos

Primero definimos los procesos de la empresa SEGEMIND S.A.C., luego los agrupamos según procesos estratégicos, operativos y de soporte. En la tabla 13, podemos observar todos los procesos identificados

**Tabla 13: Identificación de procesos de SEGEMIND S.A.C**

<b>N°</b>	<b>Proceso</b>	<b>Tipo de Proceso</b>
1	Dirección	Estratégico
2	Gestión de la Calidad	Estratégico
3	Auditorías	Estratégico
4	Ventas	Operativo
5	Programación de la Producción	Operativo
6	Producción	Operativo
7	Almacén y despacho	Operativo
8	Post venta	Operativo
9	Compras	Soporte
10	Recursos Humanos	Soporte
11	Finanzas	Soporte
12	Control de calidad	Soporte
13	Tecnología de la Información	Soporte
14	Seguridad, Salud O y M. Ambiente	Soporte

Fuente: Elaboración propia.

Para observar la secuencia e interacción de los procesos se elaborará el Mapa de Procesos de SEGEMIND S.A.C. En la figura 6 se puede observar.

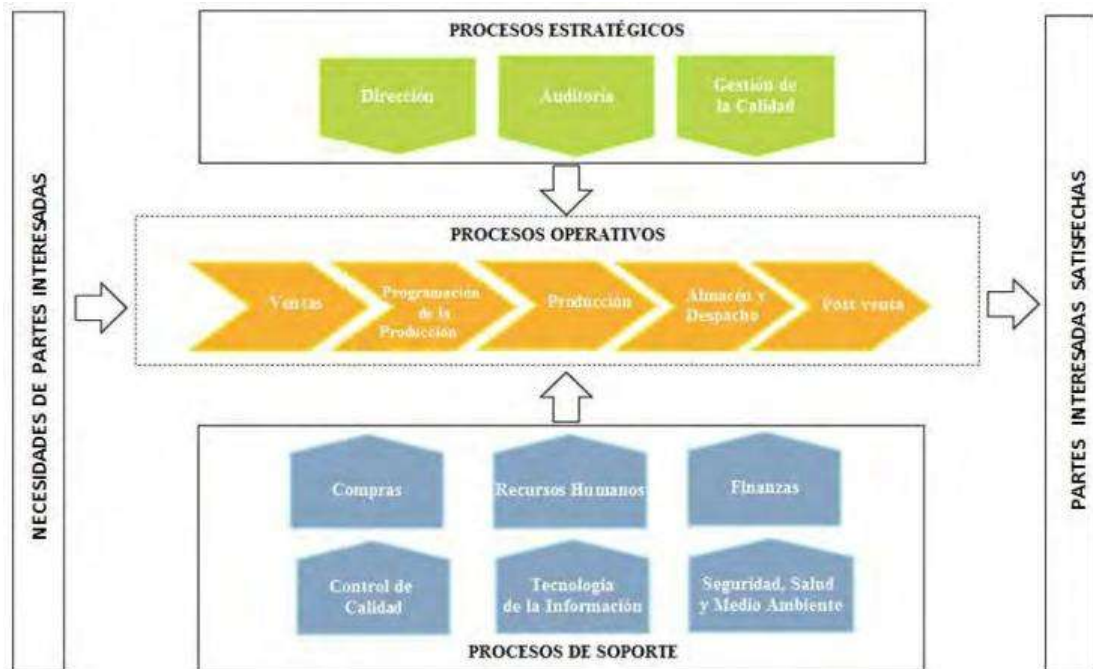


Figura 6: Mapa de Procesos de SEGEMIND SAC

#### b) Descripción y Documentación de los procesos

Después de identificar los procesos, se realizará su descripción y documentación, utilizando las herramientas Diagramas de flujo y Ficha de Caracterización de procesos respectivamente (Anexo 2).

La finalidad es determinar las entradas y salidas, aplicar criterios y métodos de seguimiento, medición, e indicadores, determinar los recursos necesarios y asignar responsabilidades y autoridades de los procesos.

A continuación se muestran los diagramas de flujo de procesos:

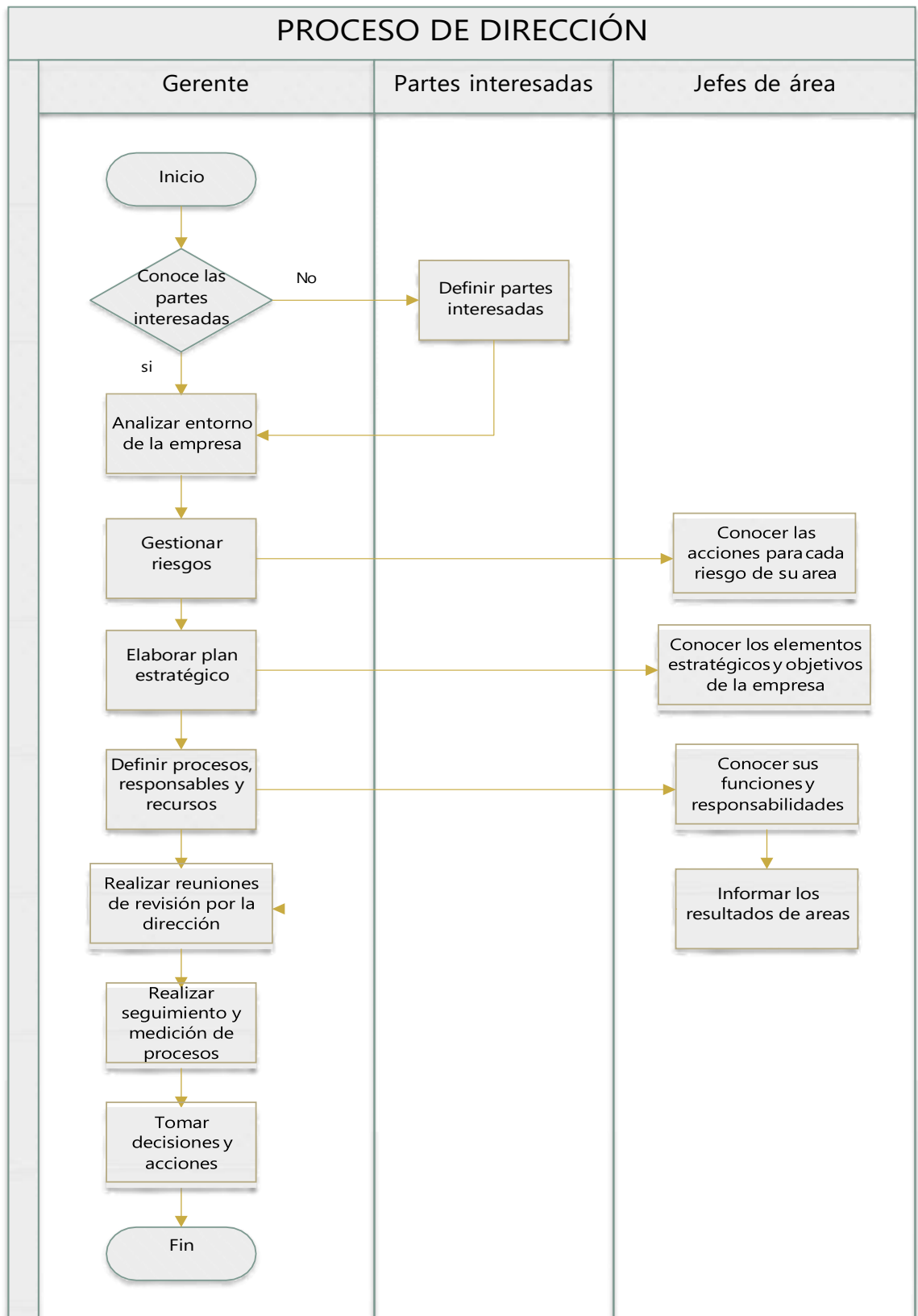


Figura 7: Diagrama de Flujo del proceso de Dirección

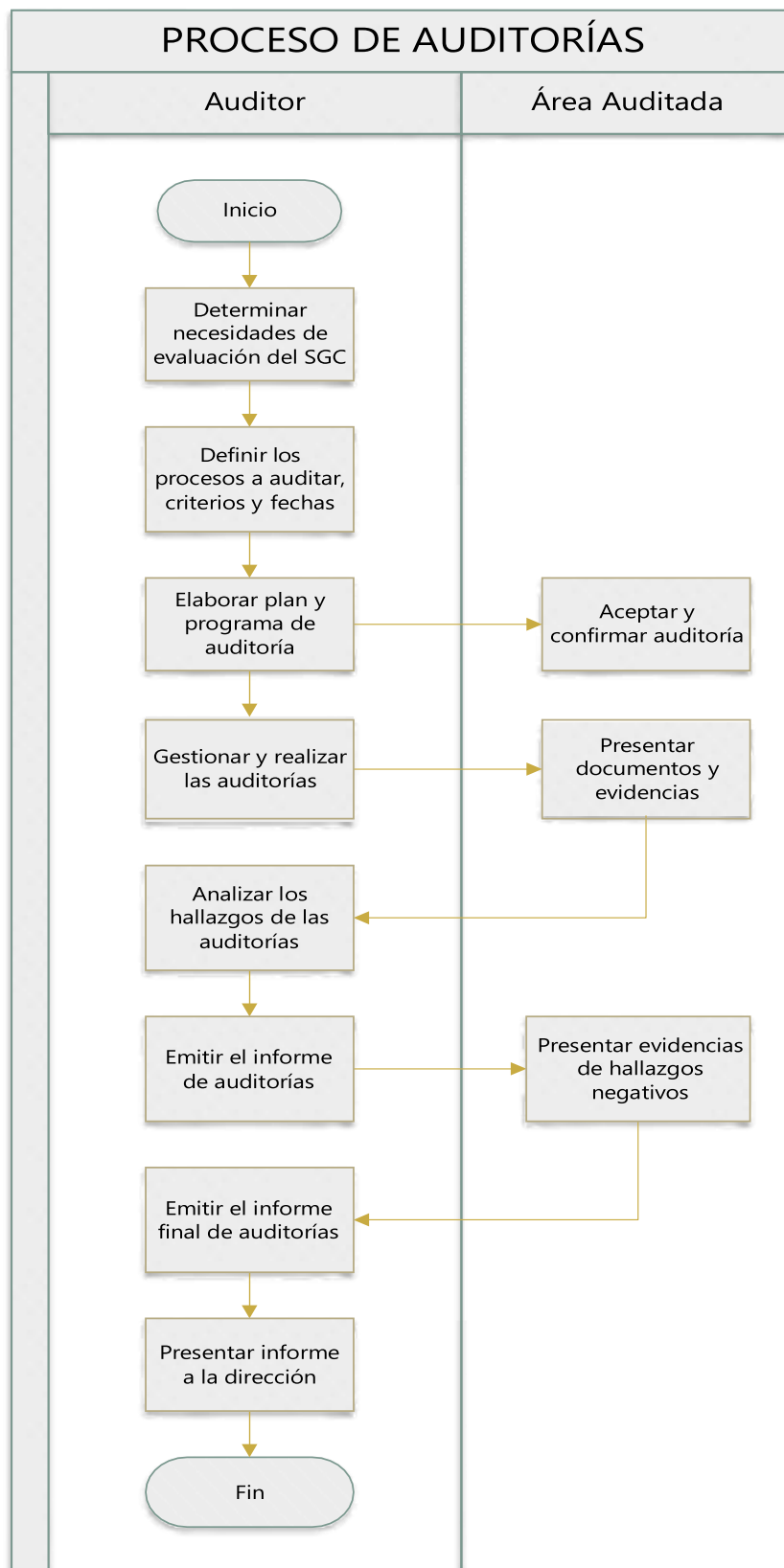


Figura 8: Diagrama de Flujo del proceso de Auditorías

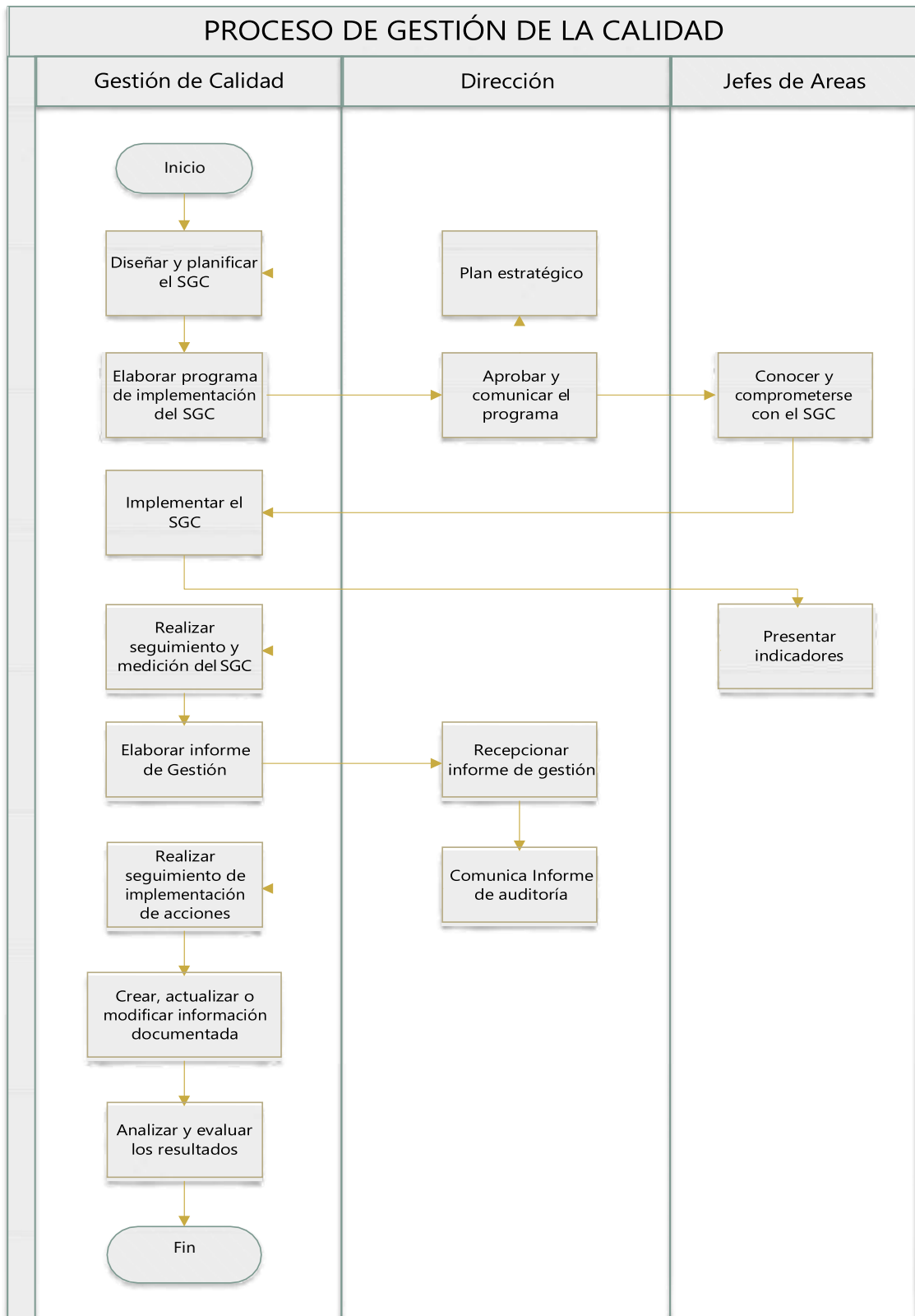


Figura 9: Diagrama de Flujo del proceso de Gestión de la Calidad

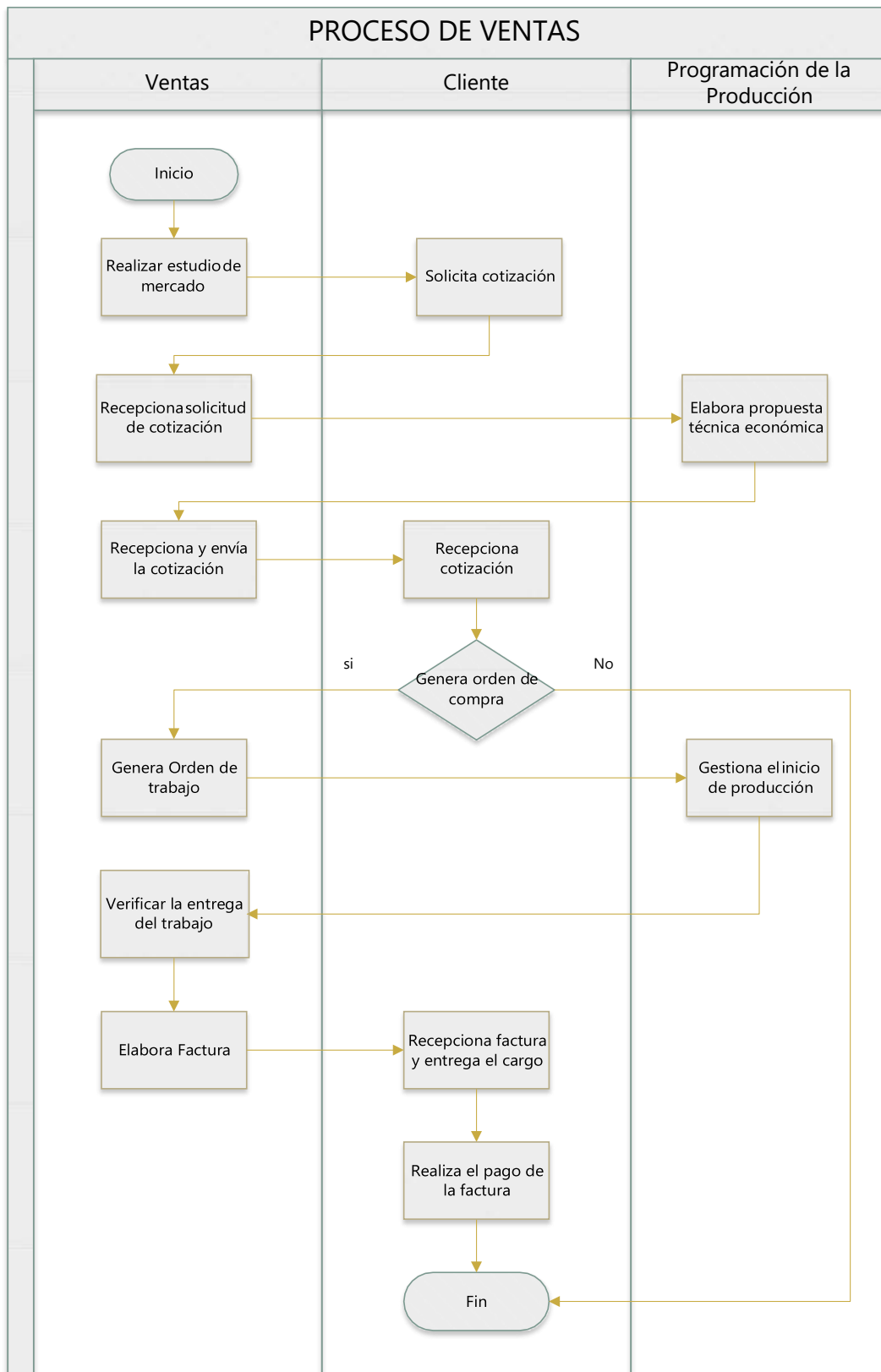


Figura 10: Diagrama de Flujo del proceso de Ventas

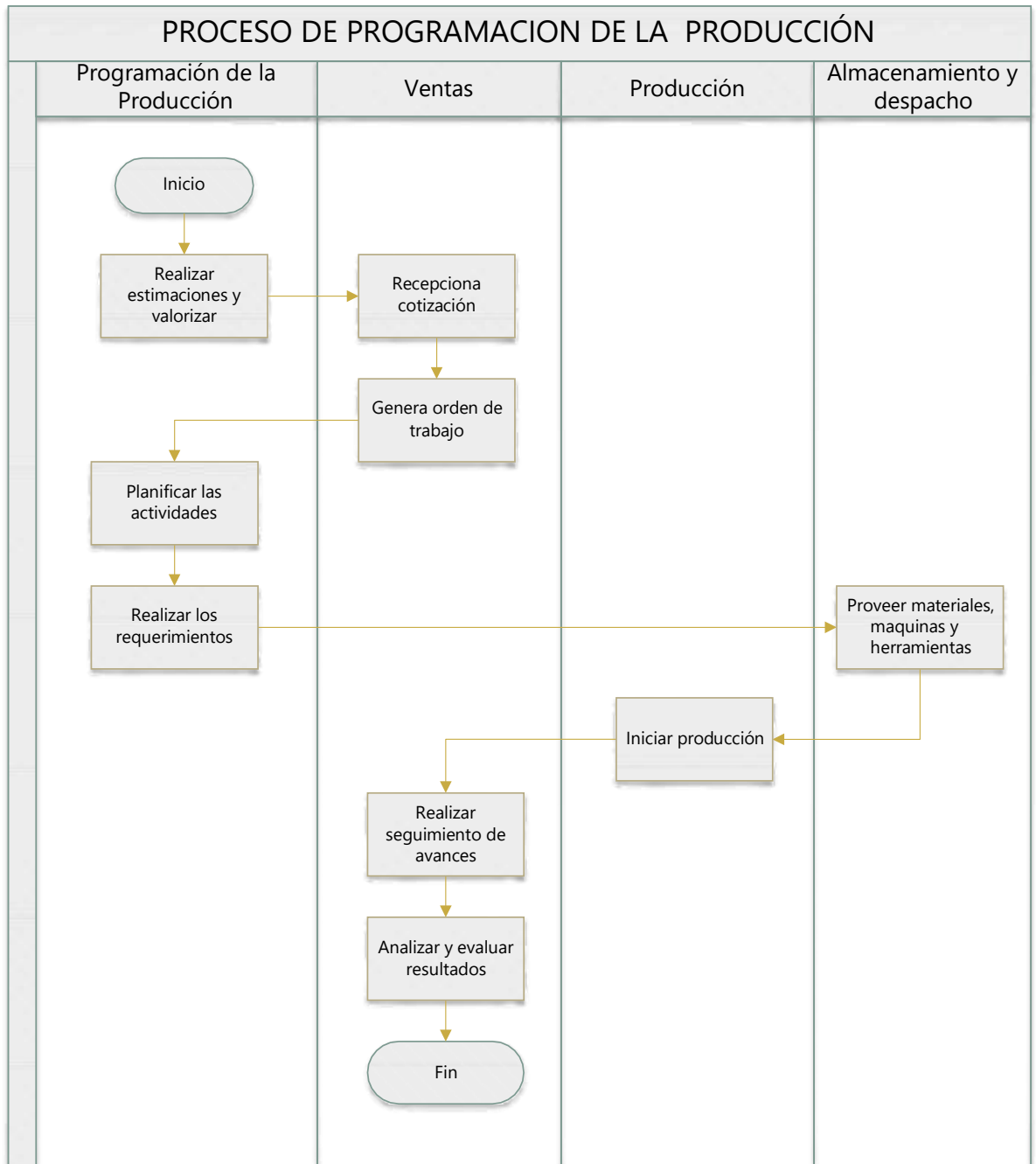


Figura 11: Diagrama de Flujo del proceso de Programación de la Producción



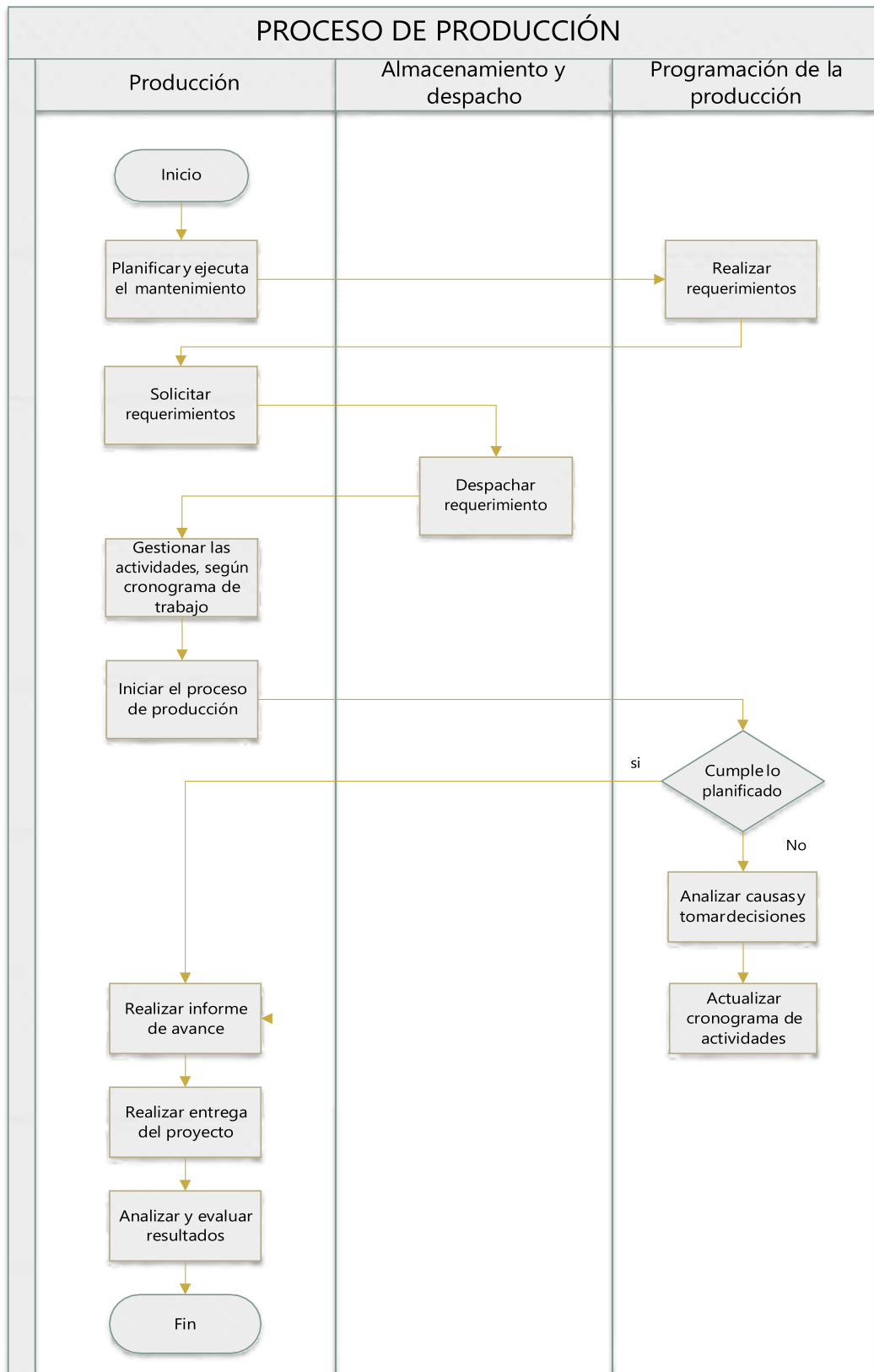


Figura 12: Diagrama de Flujo del proceso de Producción

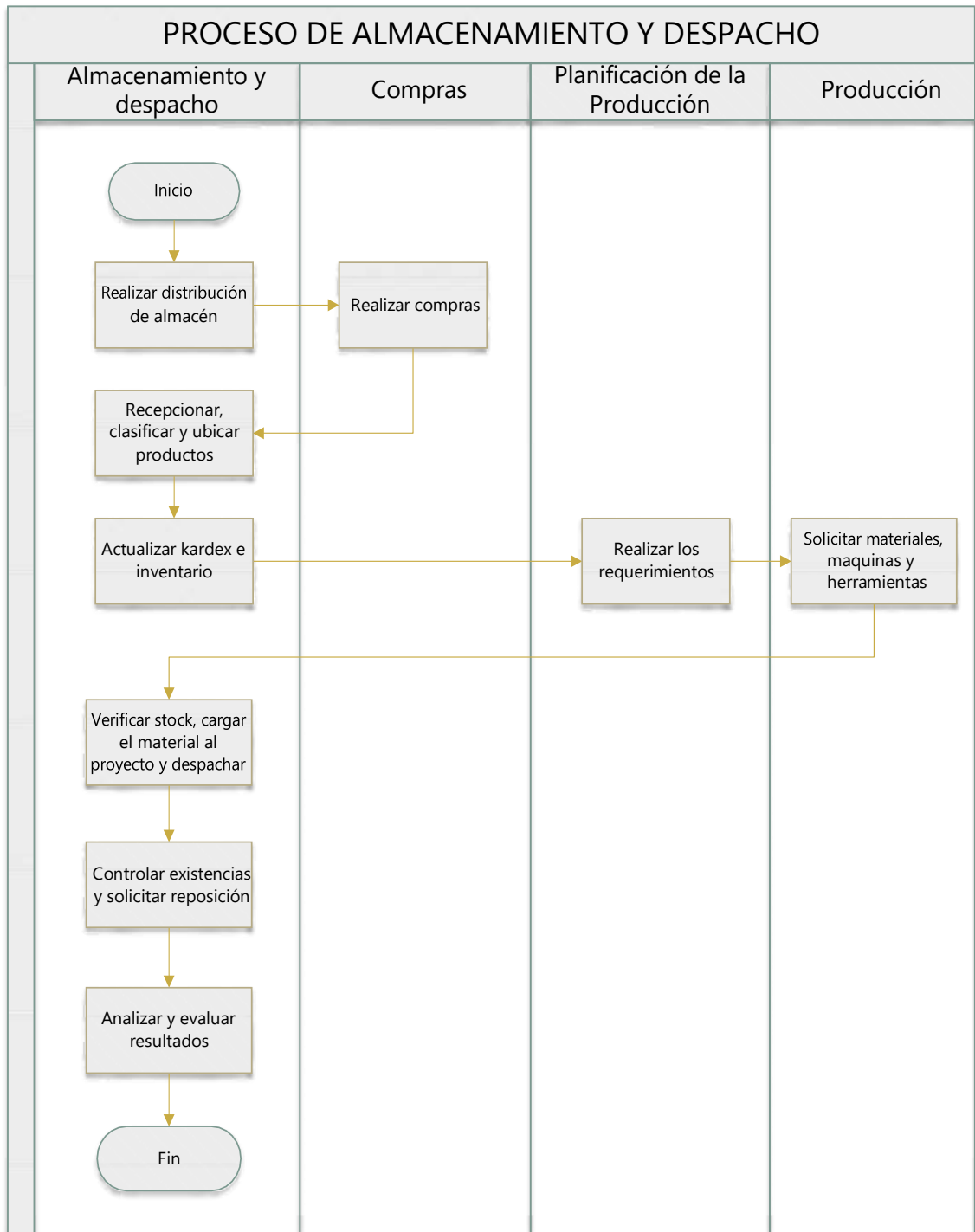


Figura 13: Diagrama de Flujo del proceso de Almacenamiento y Despacho

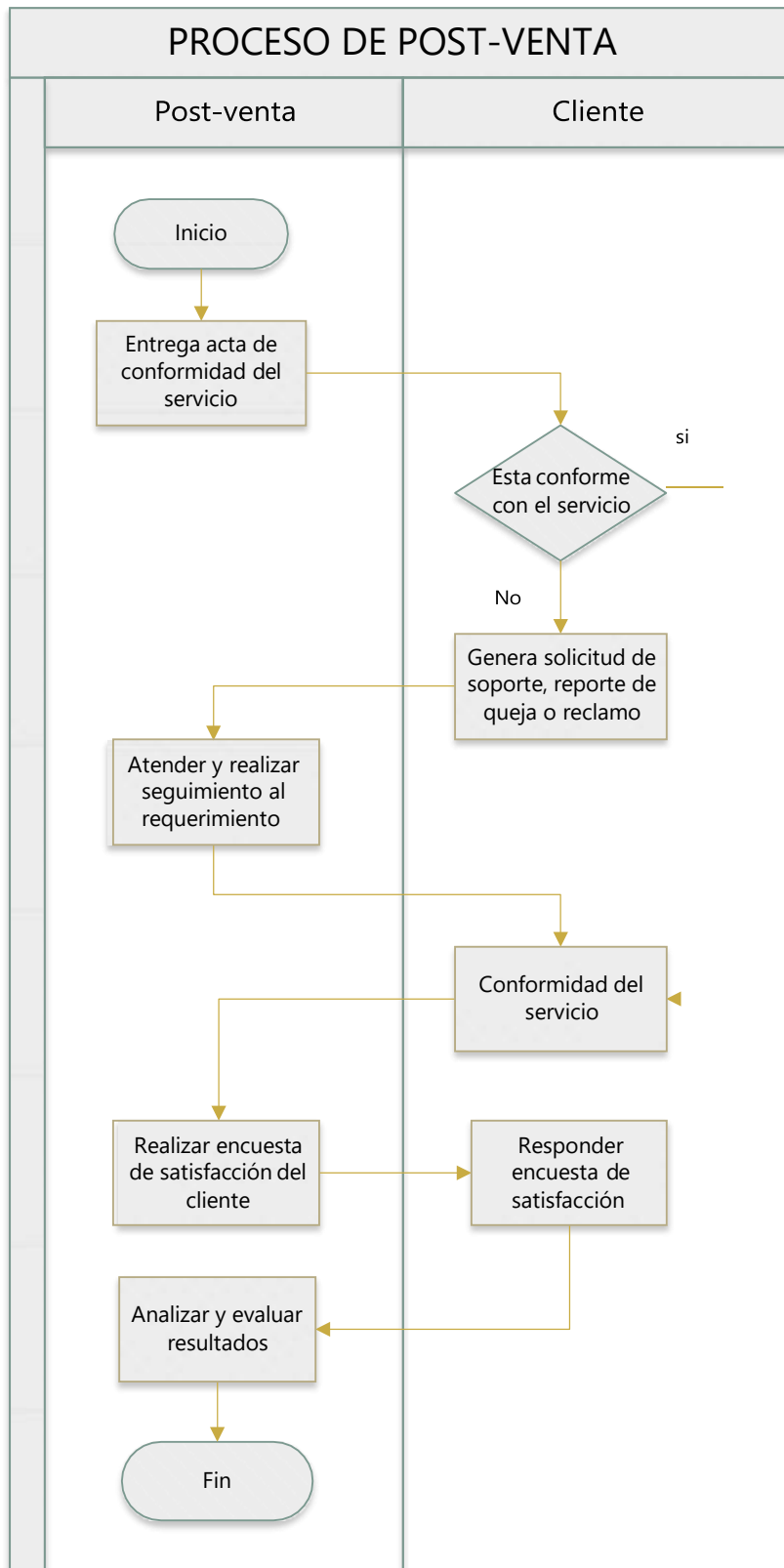


Figura 14: Diagrama de Flujo del proceso de Post Venta

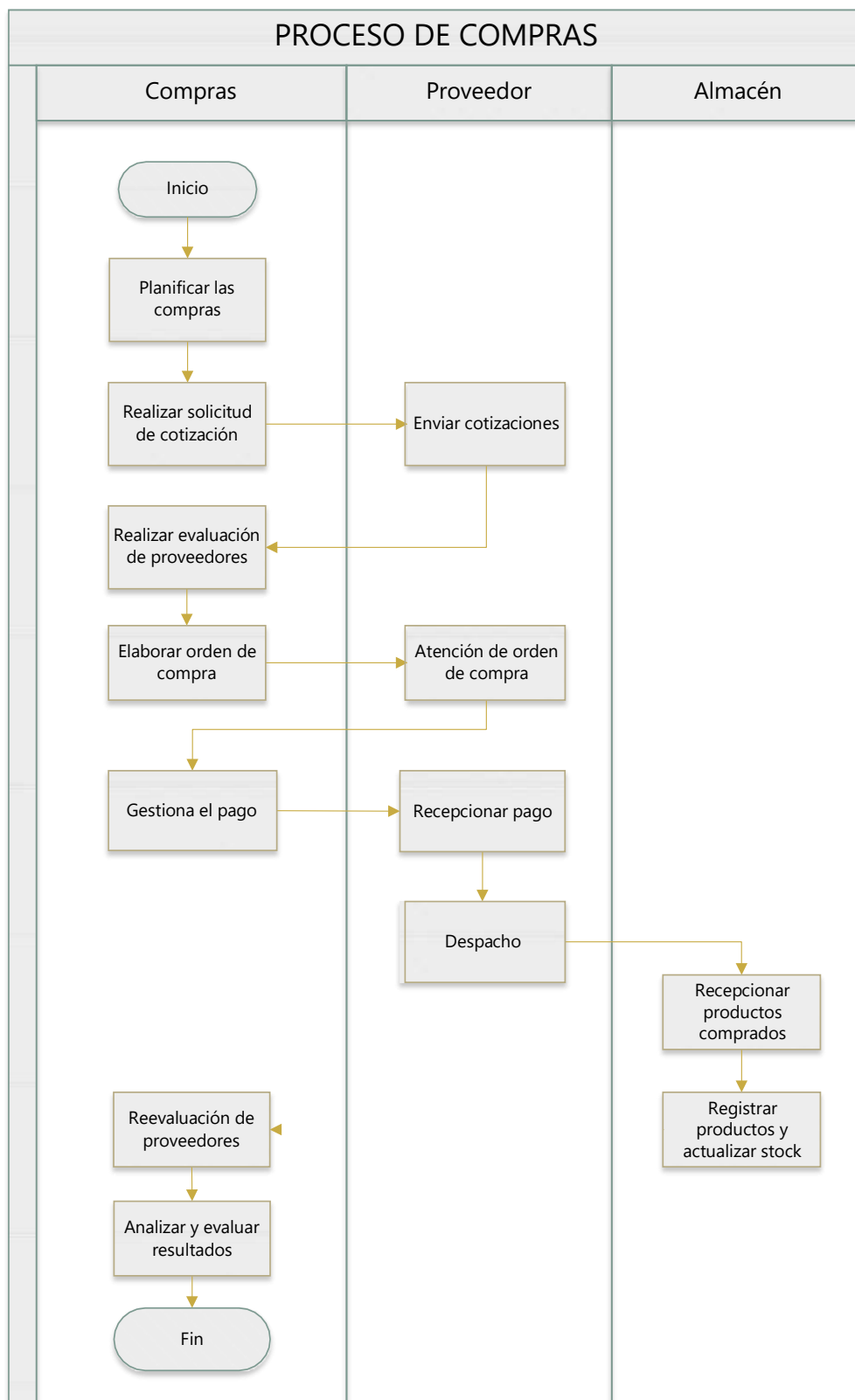


Figura 15: Diagrama de Flujo del proceso de Compras.

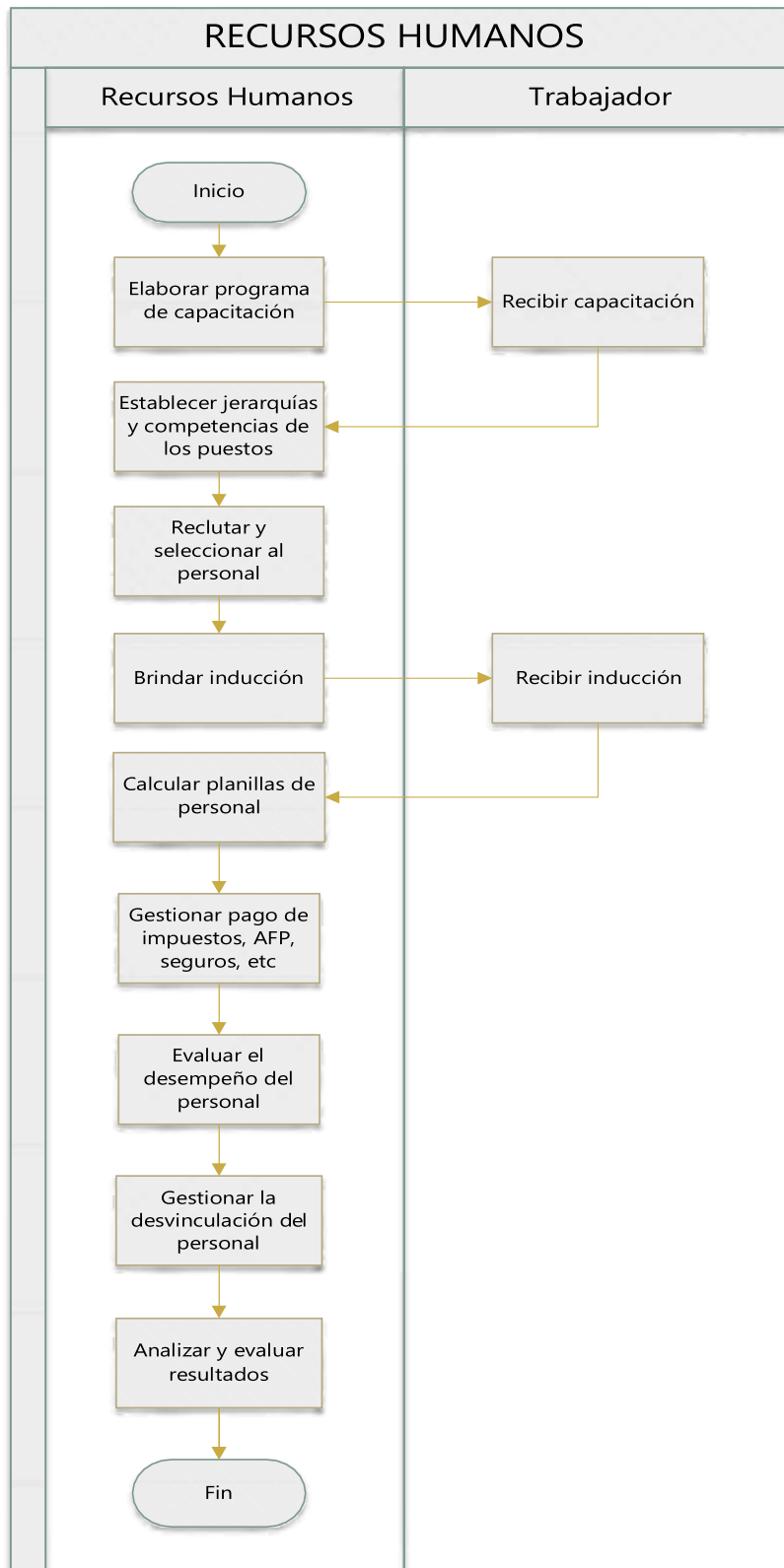


Figura 16: Diagrama de Flujo del proceso de. Recursos Humanos

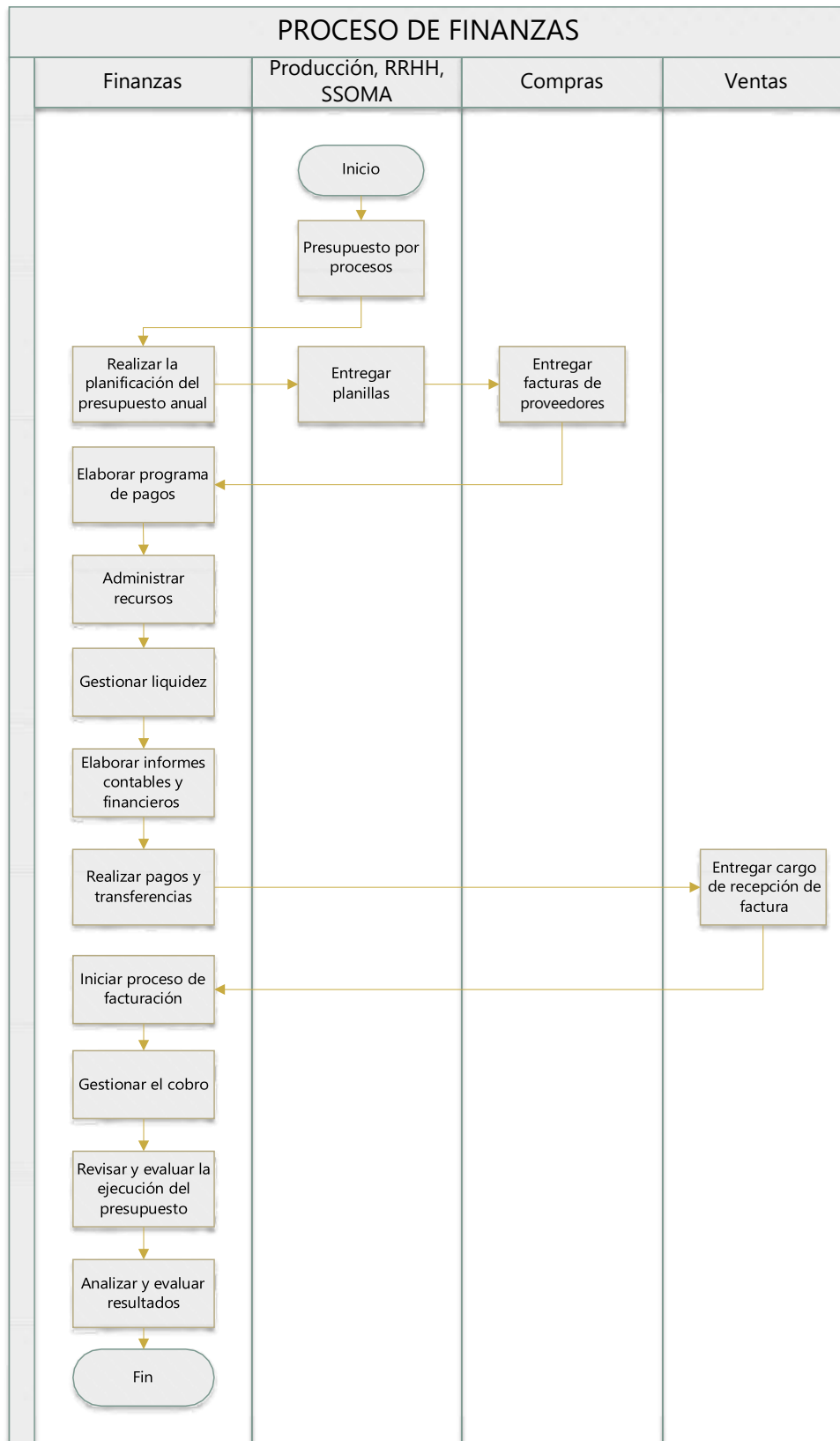


Figura 17: Diagrama de Flujo del proceso de Finanzas.

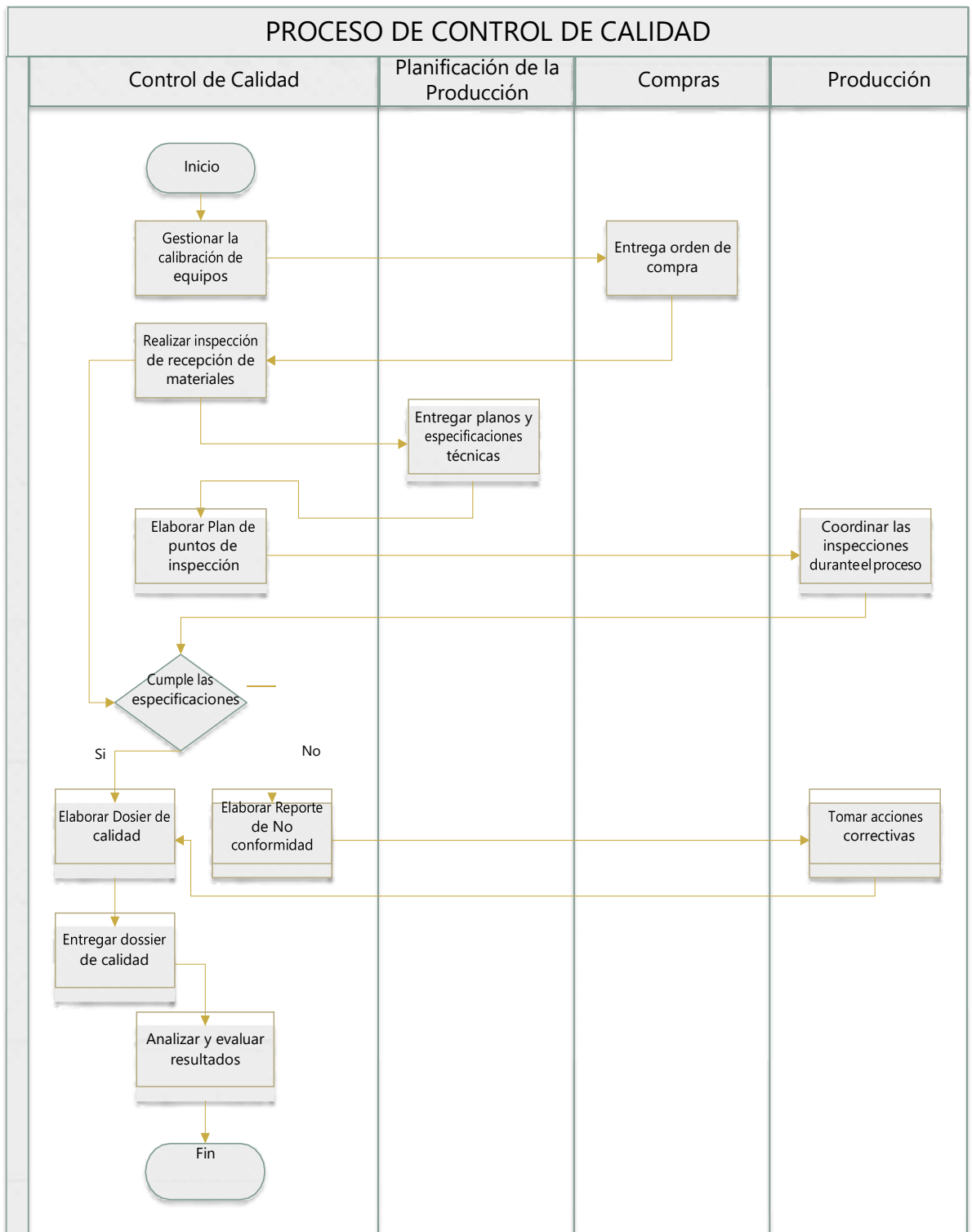


Figura 18: Diagrama de Flujo del proceso de Control de Calidad.

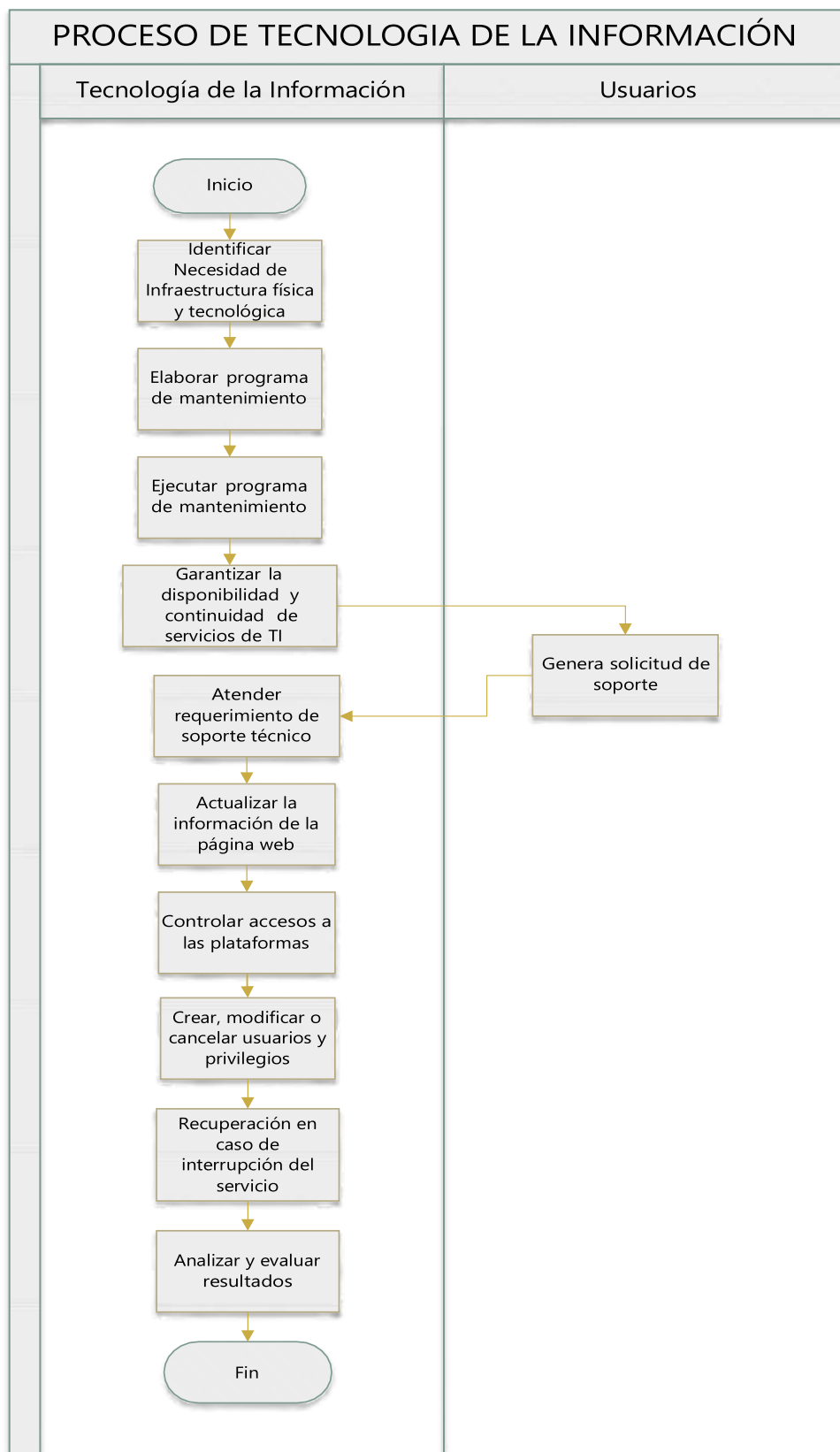


Figura 19: Diagrama de Flujo del proceso de Tecnología de la Información



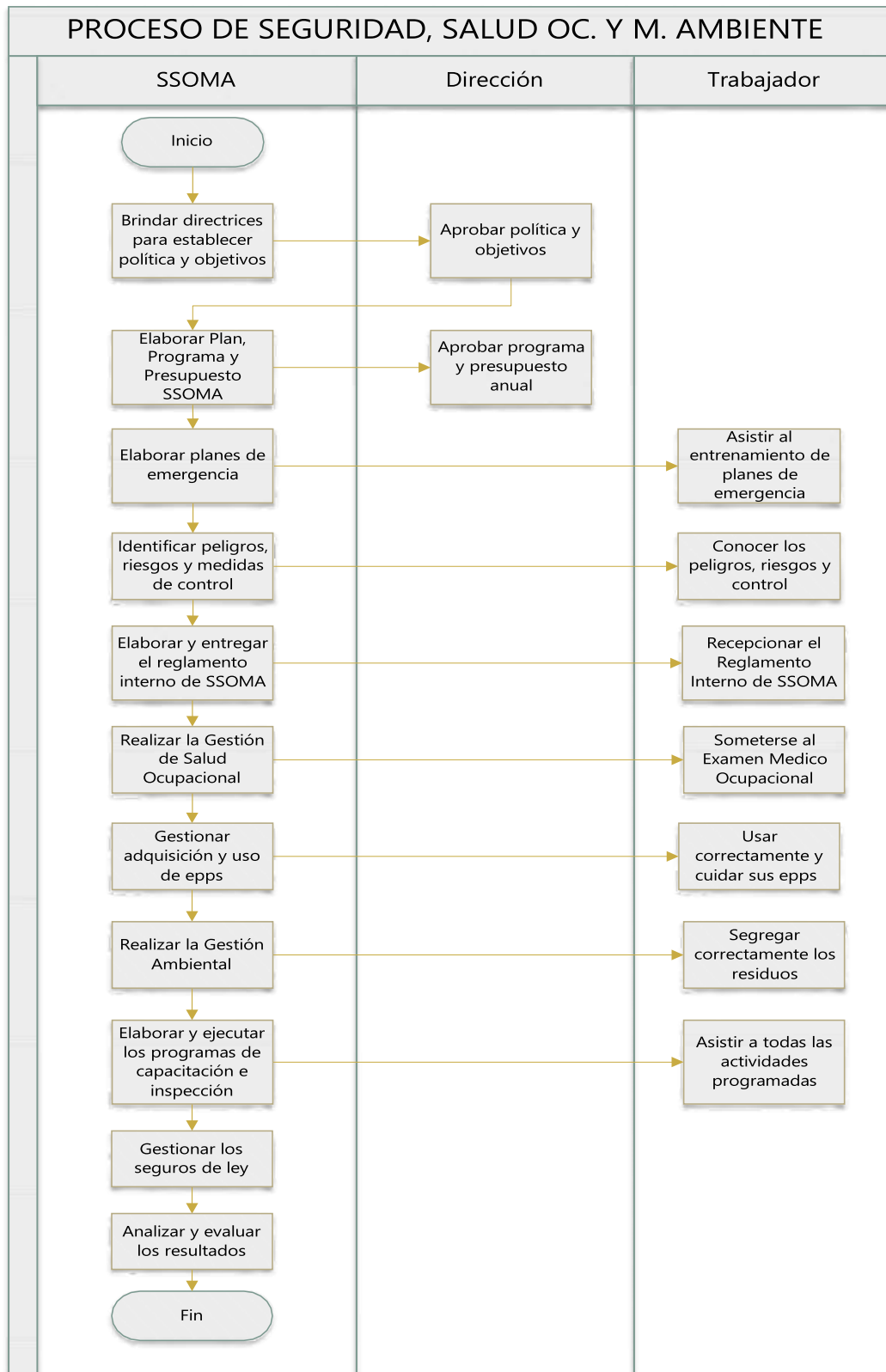



Figura 20: Diagrama de Flujo del proceso de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

En la Tabla 14 se muestra una ficha de Caracterización del proceso de Gestión de la Calidad a modo de ejemplo de la estructura.

**Tabla 14: Ficha de Caracterización del proceso de Gestión de la Calidad**


		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Código: GC-FO-004
		FICHA DE PROCESOS				Versión: 01
						Aprobación:
						Página: 1 de 2
1. GENERALIDADES DEL PROCESO						
PROCESO	MACROPROCESO			LIDER DEL PROCESO		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	ESTRATEGICO			COORDINADOR DE GESTION DE LA CALIDAD		
OBJETIVO	ALCANCE			REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015		
Mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando la satisfacción del cliente con el fin de orientar, facilitar y tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos de la empresa y su mejora continua.	Inicia con el diseño del SGC y termina con la mejora del mismo de acuerdo a las necesidades de los procesos, los cambios normativos y requerimientos del cliente.			6.3, 7.5, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3		
2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA						
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE	
Dirección Estratégica Gestión de la Calidad	Compromiso de Dirección. Requisitos legales y reglamentarios. Plan estratégico. (Misión, Visión, Políticas SGC, Objetivos de calidad) Metodologías SGC. Presupuesto Matriz partes interesadas. Análisis FODA.	P	Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad. Planificar las actividades para su implementación. Planear el mantenimiento y la mejora del SGC.	Programa de implementación el SGC. Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Programa de capacitación del SGC	Gestión de la Calidad	
Dirección Estratégica Gestión de la Calidad	Plan de acción para Implementar el SGC. Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Programa de capacitación del SGC. Requisitos legales y reglamentarios.	H	Implementar el SGC Analizar e implementar las necesidades documentales. Mantener actualizados los listados maestros.	Políticas, Manuales, procesos, procedimientos, formatos. Capacitación y sensibilización Lista maestra de información documentada.	Gestión de la Calidad	
Gestión de la Calidad	Resultados de satisfacción del cliente. Indicadores de desempeño y eficacia del SGC Actualizaciones de requisitos legales y del cliente.	V	Realizar seguimiento y medición del SGC. Analizar y evaluar los resultados/ indicadores para la toma de decisiones.	Informes de Gestión	Dirección estratégica. Gestión de la Calidad Revisión por la dirección	
Gestión de la Calidad.	Informes de auditoría. No conformidad.	A	Seguimiento de la Implementación de acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora Identificación y tratamiento de producto no conforme	Solicitud de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Auditorías. Revisión por la dirección	
Gestión de la Calidad	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Nueva ley, norma o requisito.	A	Actualizar, controlar y/o modificar la Información documentada del SGC	Control de cambios. Actualización de lista maestra de información documentada.	Todos los procesos Gestión de la Calidad.	
3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS			
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?	
Programa de implementación del SGC. Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Programa de capacitación Procedimiento de Elaboración y control de información documentada. Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Lista maestra de Información documentada. Indicadores de desempeño y eficacia SGC Reporte de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Coordinador de Gestión de la Calidad.	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, ordenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración.	
5. SEGUIMIENTO Y MEDICION						
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE		
Cumplimiento de plan de actividades del SGC	(N° actividades realizadas / N° actividades programadas) x 100	>= 70%	Mensual	Coordinador de SGC		
Cumplimiento de acciones correctiva, preventiva y de mejora	(N° acciones realizadas / N° acciones programadas) x 100	100%	Trimestral	Coordinador de SGC		
Cultura de prevención		>= 1	Trimestral	Coordinador de SGC		
6. GESTIÓN DEL RIESGO						
RIESGO	ACCIONES		FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE		
	Ver matriz de Gestión de Riesgos					
7. CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO				

Fuente: Elaboración propia.

c) Seguimiento y medición de procesos - Indicadores

El seguimiento y medición de procesos será mediante indicadores de procesos, según indica la tabla 15.

**Tabla 15: Indicadores de procesos**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					Código: GC-FO-005
	INDICADORES DE PROCESOS					Versión: 01
						Aprobación:
						Página: 1 de 1
Proceso	Código	Indicador	Unidad	Responsable	Meta	Frecuencia de medición
Dirección	I-001	Implementación de planes	%	Administrador	>= 90%	Trimestral
	I-002	Seguimiento y control de los riesgos	%	Administrador	>= 60%	Semestral
	I-003	Compromiso de la dirección	%	Coordinador del SGC	100%	Trimestral
	I-004	Rentabilidad sobre ventas	%	Gerente.	>= 20%	Anual
Auditorías	I-005	Cumplimiento de auditorías	%	Auditor Líder	100%	Semestral
Gestión de la Calidad	I-006	Cumplimiento de plan de actividades del SGC	%	Coordinador de SGC	>= 70%	Mensual
	I-007	Cumplimiento de acciones correctiva, preventiva y de mejora	%	Coordinador de SGC	100%	Trimestral
	I-008	Cultura de prevención	%	Coordinador de SGC	>= 1	Trimestral
Ventas	I-009	Índice de ventas logradas	%	Jefe de ventas	>= 40%	Trimestral
	I-010	Cientes nuevos	%	Jefe de ventas	>= 20%	Anual
	I-011	Incremento de las ventas	%	Jefe de ventas	>= 15%	Anual
Programación y Control de producción	I-012	Cumplimiento de plazos de entrega	%	Jefe de Progr. y Control de producción	>= 80%	Trimestral
Producción	I-013	Productividad	%	Jefe de producción	>= 30 %	Trimestral
	I-014	Reprocesos	%	Jefe de producción	<= 20 %	Trimestral
	I-015	Índice de mantenimiento preventivo	%	Jefe de producción	>= 90%	Anual
Almacén y despacho	I-016	Ratio de devoluciones	%	Jefe de almacén	0%	Mensual
	I-017	Nivel de rotación de inventario de materias primas	Unid.	Jefe de almacén	4.00	Anual
Post venta	I-018	Índice de Quejas y Reclamos	%	Jefe de ventas	<= 10 %	Anual
	I-019	Índice de satisfacción del cliente	%	Jefe de ventas	>= 80%	Semestral
	I-020	% Conformidad del cliente	%	Jefe de ventas	>= 80%	Anual
Compras	I-021	Entrega oportuna de materiales	%	Jefe de logística	>= 75%	Trimestral
	I-022	Desempeño de proveedores	%	Jefe de logística	>= 75%	Semestral
Recursos Humanos	I-023	Cumplimiento de Capacitaciones	%	Jefe de RRHH	>= 90%	Mensual
	I-024	Rendimiento del colaborador	%	Jefe de RRHH	>= 80%	Trimestral
	I-025	Índice de clima laboral	%	Jefe de RRHH	>= 80%	Anual
	I-026	Índice de rotación del personal	%	Jefe de RRHH	<= 15%	Anual
	I-027	Índice de ausentismo laboral	%	Jefe de RRHH	<= 15%	Mensual
	I-028	Índice de satisfacción laboral	%	Jefe de RRHH	>= 80%	Trimestral
Finanzas	I-029	Razon corriente	Unid.	Jefe de Finanzas	> 1.5	Semestral
	I-030	Prueba ácida	Unid.	Jefe de Finanzas	> 1	Semestral
	I-031	EVA	Unid.	Jefe de Finanzas	> 1	Anual
Calidad	I-032	Calibración de equipos	%	Jefe de C. de Calidad	100%	Anual
	I-033	Índice de no conformidades	%	Jefe de C. de Calidad	<= 20%	Anual
Tecnología de la información	I-034	Cumplimiento de mantenimiento preventivo	%	Jefe de TI	100%	Trimestral
	I-035	Soporte técnico a usuarios	%	Jefe de TI	100%	Trimestral
Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	I-036	Tasa de accidentalidad	%	Jefe de SSOMA	5%	Mensual
	I-037	Índice de enfermedades ocupacionales	%	Jefe de SSOMA	0%	Anual
	I-038	Índice de Controles operacionales	%	Jefe de SSOMA	95%	Trimestral

Fuente: Elaboración propia.

Los objetivos y metas establecidas, deben ser comunicados por los responsables de los procesos a todos los trabajadores, con la finalidad de generar compromiso para el logro de los mismos.

Los resultados del seguimiento y control serán difundidos con el objetivo de que los trabajadores tengan conocimiento de su desempeño y según los resultados, determinar nuevas metas y objetivos.

Algunos indicadores de los procesos forman parte de los indicadores de los objetivos de Calidad.

d) Mejora continua de los procesos.

El presente estudio, por ser descriptivo, no implementará el SGC por lo tanto no se puede implementar la mejora de los procesos de SEGEMIND S.A.C.

Durante el seguimiento y medición de los procesos se analizará los resultados; a partir de ello, obtendrá dos tipos de información:

Los procesos que no alcanzan los objetivos y/o metas planificadas, donde se identificarán las oportunidades de mejora y establecerán medidas correctivas; permitiendo que los procesos logren sus propósitos y metas establecidos.

Los procesos que logren sus objetivos y/o metas establecidas, buscarán nuevas oportunidades de mejora, estableciendo nuevos objetivos y metas.

### **3.3.3. Liderazgo**

#### **Liderazgo y compromiso**

Según la norma ISO 9001:2015, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.

La alta dirección debe ser consciente que el éxito en la implementación del sistema de gestión de la calidad depende de su participación y compromiso. Para ello, el gerente debe conocer los principios de la gestión de la calidad, sus responsabilidades, los recursos y las condiciones necesarias para implementar un sistema de gestión de la calidad con efectividad.

El compromiso solo se puede generar, si se tiene un modo ideal de hacer las cosas y una meta que lograr, de tal manera que esta inspire a los demás, es decir una planeación estratégica que se complementa con la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

#### **Planeación estratégica**

La empresa no cuenta con una planeación estratégica, por ello, se plantea los siguientes elementos estratégicos:

#### **Misión**

—Somos una empresa que brinda servicios de fabricación y montaje de estructuras metálicas para el sector industrial; con el propósito de brindar seguridad, confianza y calidad a nuestros clientesl.

#### **Visión**

—Alcanzar la excelencia en cada uno de los servicios y ser líderes a nivel localll.

#### **Valores**

Integridad.

Responsabilidad empresarial.

Disciplina.

Compromiso.

Trabajo en equipo.

### Política

La Gerencia debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.

A continuación en la Figura 21 presentamos la política del SGC propuesta:

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PO-001
	POLITICA DE LA CALIDAD	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

**POLITICA DE LA CALIDAD**

SEGEMIND S.A.C., es una empresa dedicada a la fabricación y montaje de estructuras metálicas para el sector industrial; comprometida en brindar un excelente nivel de calidad, que satisfaga las necesidades del cliente. Para ello nos comprometemos:

- Cumplir los requisitos, normas legales aplicables y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Incentivar el desarrollo de nuestro personal, comprometiéndolos con el cumplimiento de objetivos de la empresa.
- Analizar periódicamente los riesgos y oportunidades de los procesos, asegurando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el crecimiento de la empresa.

Chimbote, Diciembre del 2019

\_\_\_\_\_  
Firma del Gerente

*Figura 21:* Política de la Calidad

Nota: La política de la calidad tiene que estar disponible, ser comunicada, entendida y aplicada en la empresa y mantenerse como información documentada.

## Objetivos

La empresa debe establecer objetivos de la calidad, coherentes con la política de la calidad, medibles y pertinentes a la conformidad de los productos y satisfacción del cliente. Por ello, se elaboró la Tabla 16, Política, Objetivos Generales y Objetivos específicos.

**Tabla 16: Política, Objetivos Generales y Objetivos específicos.**

Política de la Calidad	Objetivos Generales	Objetivos Específicos
SEGEMIND S.A.C., es una empresa dedicada a la fabricación y montaje de estructuras metálicas para el sector industrial; comprometida en brindar un excelente nivel de calidad, que satisfaga las necesidades del cliente.	Fomentar una cultura de calidad en todos los procesos	Incrementar las ventas
		Incrementar la satisfacción del cliente
		Cumplir plazos de entrega
		Reducir el número de quejas y reclamos
		Cumplir el programa de mantenimiento
Cumplir los requisitos, normas legales aplicables y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Cumplir el programa de actividades del SGC
		Cumplir el programa de auditorías
Incentivar el desarrollo de nuestro personal, comprometiéndolos con el cumplimiento de objetivos de la empresa.	Contar con personal calificado, motivado y comprometido	Cumplir el programa de capacitaciones
		Aumentar la cantidad de personal aprobado en evaluaciones
		Reducir el ausentismo laboral
		Aumentar la cantidad de personal satisfecho
Analizar periódicamente los riesgos y oportunidades de los procesos, asegurando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el crecimiento de la empresa.	Asegurar la eficiencia y mejora continua del SGC y el crecimiento de la empresa	Aumentar la productividad
		Reducir los reprocesos
		Reducir las no conformidades
		Aumentar la rentabilidad

Fuente: Elaboración propia.

## **Enfoque al cliente**

La determinación de los requisitos del cliente y los legales aplicables es un paso fundamental para el diseño del sistema de gestión de la calidad.

Los requisitos del cliente fueron determinados en la tabla 12 Requisitos de las partes interesadas, pero para asegurar que se cumplan, se aplicarán encuestas a los clientes (anexo 3), que permitan medir el grado de satisfacción con los productos y servicios brindados.

En la tabla 17 se indica las escalas de puntuación de la encuesta.

**Tabla 17: Puntaje de encuesta de satisfacción del cliente**

Grado de satisfacción	Puntuación
Muy satisfecho	4
Satisfecho	3
Parcialmente satisfecho	2
Insatisfecho	1

Fuente: Elaboración propia.

Una vez aplicadas las encuestas a los clientes, los resultados serán analizados por el coordinador del sistema de gestión de la calidad, gerencia, ventas y planificación de la producción; tomándose las medidas correctivas necesarias.


## **Identificación de requisitos legales aplicables**

Para identificar los requisitos legales y otros aplicables, se establecerá el procedimiento de identificación de requisitos legales y otros requisitos aplicables (Ver Anexo 4). A continuación, en la Tabla 18, se presenta una Matriz de la identificación de estos requisitos legales y otros aplicables.

La empresa deberá actualizar esta Matriz, según vaya identificando nuevos requisitos aplicables.



**Tabla 18: Matriz de requisitos legales y otros aplicables.**

		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							Código: GC-FO-006	
		MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES							Versión: 01	
									Aprobación:	
									Página: 1 de 1	
Nº	TÍTULO	IDENTIFICACION DE NORMA	AÑO	ARTICULOS APLICABLES	DESCRIPCION	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES / PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE
1	Constitución Política del Perú		1993	Art. 7 Art 2º, inc. 22º	Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. Toda persona tiene derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.					
2	Ley General de Salud	Ley 26842	197	Art. 100, 101 y 102	Quiénes conduzcan o administren actividades de extracción, producción, transporte y comercio de bienes o servicios, cualesquiera que éstos sean, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la promoción de la salud y la seguridad de los trabajadores y de terceras personas en sus instalaciones o ambientes de trabajo.					
3	Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud	Ley 26790	1997	Art. 9, 10 y 19	Prestaciones, cobertura y seguro complementario de trabajo de riesgo					
4	Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Decreto Supremo Nº 003-98-SA	1998		Norma que reglamenta la aplicación de la ley 26790					
5	Ley General de Residuos Sólidos	Ley 27314	2000	Art. 13	Asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada					
6	Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental del Ruido	Decreto Supremo Nº 085-2003-PCM	2003	Anexo C-C3	Los estándares primarios de Calidad Ambiental (ECA) para ruido establecen los niveles máximos de ruido en el ambiente que no deben excederse para proteger la salud humana.					
7	Listado de Enfermedades Profesionales	Resolución Ministerial Nº 480-2008-MINSA	2008	Anexo 1 Grupo 2	Enfermedades ocupacionales causadas por exposición a agentes físicos.					
8	Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico	Resolución Ministerial Nº 375-2008-TR	2008	Anexo 1	La evaluación ergonómica deberá formar parte, de los procesos preventivos de las empresas, cualquiera que sea su actividad.					
9	Listado de agentes de riesgo para la salud de la mujer gestante y desarrollo normal del feto	Resolución Ministerial Nº 374-2008-TR	2008	Art.1, 2 y 3	Identificación del peligro, valoración del riesgo, niveles de exposición, periodos de afectación del embarazo y efectos nocivos.					
10	Protocolos de exámenes médico ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad	Resolución Ministerial Nº 312-2011-MINSA	2011		Establece el procedimiento de vigilancia de la salud de los trabajadores para identificar, y controlar los riesgos ocupacionales en el trabajador, proporcionando información probatoria para fundamentar las medidas de prevención y control en los ambientes de trabajo.					

Fuente: Elaboración propia.

## Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La gerencia debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades de los puestos sean asignados, comunicados y entendidos dentro de la empresa, por ello, se recomienda implementar el área de gestión de la calidad, la cual estará a cargo de un coordinador del SGC que será el nexo entre todas las áreas, así como encargado de las actividades del SGC, sin eximir a gerencia de participar en el desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. En la figura 22, se puede observar el organigrama propuesto de SEGEMIND S.A.C, incluyendo esta nueva área.

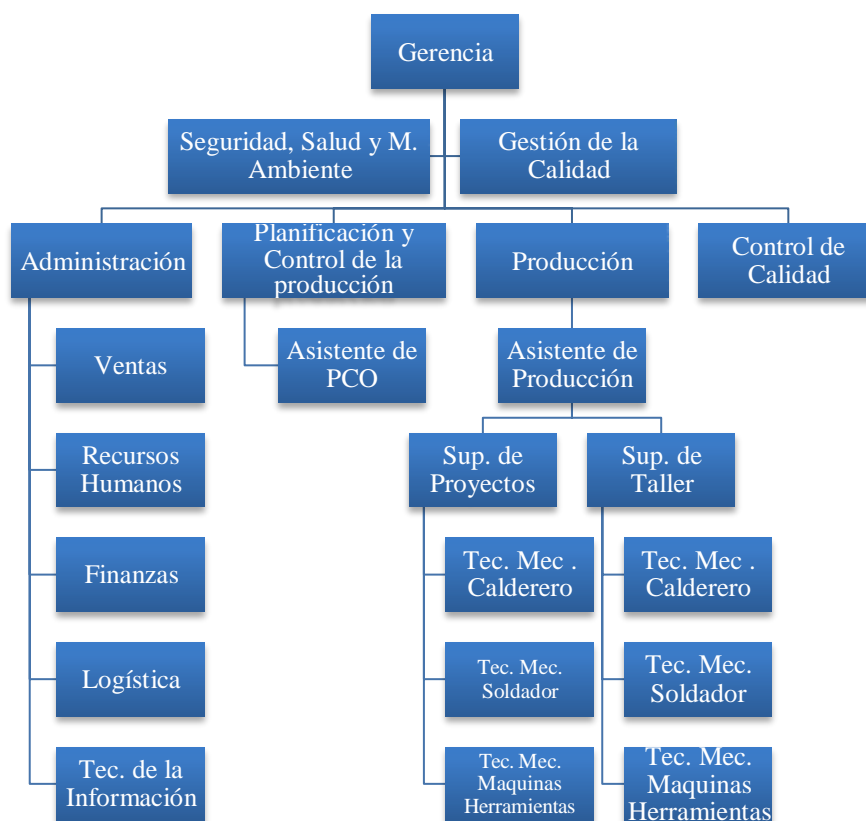



Figura 22: Organigrama de SEGEMIND S.A.C.

Las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo estarán descritas en el formato de Descripción de puesto, el cual deberá ser llenado por los jefes de área.

El área de recursos humanos será responsable de la comunicación de las funciones y responsabilidades; así mismo informar si existiese algún cambio en las mismas. A continuación, en la tabla 19, se muestra la Descripción del puesto del Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.


**Tabla 19: Descripción del puesto**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-002
		Versión: 01
	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Aprobación:
		Página: 1 de 2

COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
<p><b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b> Asegurar el cumplimiento de los estándares del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión ambiental y de seguridad, promoviendo y desarrollando la conciencia del personal para que contribuyan al seguimiento y la eficacia del sistema a través de la mejora continua y del mejoramiento de los procesos que se encuentren dentro del alcance establecido.</p>	
<p><b>REPORTA A :</b> Gerente General</p>	<p><b>LE REPORTAN :</b> _____</p>
<p><b>RESPONSABILIDADES PRINCIPALES</b></p> <p><b>i. Funciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener y controlar la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos.</li> <li>2. Planificar y llevar a cabo auditorías internas, analizar los resultados de las mismas, Realizar el registro de sus observaciones, emitiendo el reporte que corresponda así como la generación de posibles no conformidades por las desviaciones encontradas y realizar el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas que se hayan formulado</li> <li>3. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, verificando que la documentación existente sea implementada de manera consistente por el personal responsable.</li> <li>4. Realizar la planeación y programación de las auditorías internas, organizando los procesos de ejecución de acuerdo a las fechas establecidas.</li> <li>5. Participar en las reuniones de revisión por la Dirección General, registrando el Acta correspondiente.</li> <li>6. Revisar, registrar y custodiar (con el responsable de control de documentos) toda la documentación original de Gestión de la Calidad.</li> <li>7. Revisar y dar seguimiento al desarrollo del Plan de Capacitación del personal en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ol>	

Fuente: La empresa

**Tabla 19: Descripción del puesto (continuación)**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-002
	DESCRIPCIÓN DE PUESTO	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 2 de 2

**II. Supervisión que ejerce:**

Supervisa el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en todas las áreas de la empresa.

**PERFIL DEL PUESTO**

**I. Formación y Educación deseable:**

- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Ing. Industrial, Administración.
- Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio.
- Inglés Técnico – Básico.
- Especialización en Sistema de Gestión de la Calidad.

**II. Habilidades:**

- Actitud de líder
- Proactividad.
- Capacidad de Análisis.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Facilidad para relacionarse y comunicarse a todo nivel.
- Innovación y mejora continua.
- Desarrollo de Diagramas de Flujo y Mapeo de Procesos.
- Elaboración y reporte de Auditorías.

**III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 1 año en Sistema de Gestión de la Calidad.

Fuente: La empresa

### Formación requerida en la implementación y mantenimiento del SGC.

Para que las autoridades y responsabilidades sean comprendidas con claridad es necesario que se realice un programa de capacitación donde se brinde la información necesaria, sobre todo los que colaboran directamente en la gestión de la calidad. En la tabla 20 se muestra el Programa de formación del SGC

**Tabla 20: Programa de Capacitación del SGC.**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: GC-PG-002
			Version: 01
	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL SGC		Aprobación: Página: 1 de 1

Personal	Formación requerida	Fecha	Horas de formación
Gerente General	Introducción a ISO 9001:2015.		20
	Introducción a ISO 9000:2015.		
	Introducción a la dirección estratégica.		
Coordinador del SGC	Introducción a ISO 9001:2015.		80
	Introducción a ISO 9000:2015.		
	Auditorías de sistemas como líder		
	Dirección de equipos de mejora.		
Jefe de área	Introducción a ISO 9001:2015.		16
	Introducción a ISO 9000:2015.		
	Sistema de gestión de la empresa.		
Nivel operativo	Introducción a ISO 9001:2015.		10
	Información documentada de su proceso.		
Auditores internos	Introducción a ISO 9001:2015.		24
	Auditorías internas ISO 19001:2011		

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.4. Planificación**

En la etapa de planificación la organización debe identificar sus riesgos y oportunidades y determinar las acciones para abordarlos, además partiendo de la política de calidad, se debe establecer los objetivos de calidad y planificar como lograrlos, finalmente la empresa debe determinar cómo afrontará los cambios que se requiera para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

#### **Acciones para abordar riesgos y oportunidades**


Se realizará un procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades que integrará todos los procesos (ver anexo 5).

Para la identificación, análisis y evaluación de riesgos se tomará en cuenta el análisis de factores externos e internos, los procesos y las partes interesadas de la empresa.

Posteriormente se propondrán acciones para la minimización de los efectos de los riesgos y las acciones que permitan aprovechar las oportunidades.


A continuación, en la tabla 21 se muestra la Matriz de Gestión de riesgos y oportunidades para el proceso gestión de la calidad.

**Tabla 21: Matriz de Gestión Riesgos y oportunidades**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Código: DI-FO-003
		MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES				Versión: 01
						Aprobación:
						Página: 1 de 2
ORIGEN	PROCESO	RIESGO	OPORTUN.	RIESGO/ OPORTUNIDAD	FUENTE/CAUSA	CONSECUENCIA
FACTOR INTERNO PROCESOS	Sistema de Gestión de la Calidad	X		Ineficiencia del sistema de gestión de la calidad	Falta de compromiso con el SGC de parte de gerencia y/o de los trabajadores. Falta de asignación de un presupuesto o de recursos para la implementación del SGC. Deficiente propuesta del sistema que no va acorde a la empresa.	Insatisfacción del cliente. Ineficiencia de procesos. Desmotivación del personal. Objetivos y metas que no son acorde a la realidad de la empresa.
		X		Falta de identificación y compromiso con el SGC por parte de los colaboradores	Falta de socialización del sistema. Falta de organigramas y funciones claras. Resistencia al cambio.	Ineficiencia del SGC. Incumplimiento de los objetivos de cada proceso.
		X		Incumplimiento de los programas y planes	Falta de recursos para la ejecución. Falta de planeación. Desinterés del personal.	Incumplimiento de objetivos, planes y programas. Incumplimiento de la normatividad
			X	Revisión periódica de la documentación de los procesos	Disminución en el incumplimiento y apropiación del sistema de gestión de la Calidad	Aseguramiento e identificación del proceso y su trazabilidad, incremento en la satisfacción del cliente.
			X	Participación del personal en acciones de mejora del SGC.	Capacitación y Concientización del personal. Tomar en cuenta las ideas de todos.	Aumento de la eficiencia del SGC. Mejora de la productividad de los procesos. Cumplimiento de objetivos .
		X		Documentación desactualizada, en formato incorrecto, duplicada	Falta de comunicación de los cambios y actualizaciones a los responsables del proceso involucrado.	Genera confusión interna. Limita la mejora continua.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 21: Matriz de Gestión Riesgos y oportunidades (continuación)**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD											Código: DI-FO-003		
		MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES											Versión: 01		
													Aprobación:		
													Página: 1 de 1		
ORIGEN	PROCESO	RIESGO	OPORTUN.	RIESGO/ OPORTUNIDAD	EVALUACIÓN				ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO Frec. Medición	SITUACION DE MEJORA			
					C	F	D	IPR				ACCIONES IMPLANTADAS	C	F	D
FACTOR INTERNO PROCESOS	Sistema de Gestión de la Calidad	X		Ineficiencia del sistema de gestión de la calidad	9	4	5	180	Concientización de todo el personal Participación del personal. Revisión del SGC y sus indicadores.	Coordinador del SGC	3 meses				
		X		Falta de identificación y compromiso con el SGC por parte de los colaboradores	9	8	4	288	Realizar la sensibilización del sistema a través de capacitación y divulgación por medio de cartillas, banner y periódico mural. Establecimiento de roles y responsabilidades del SGC y divulgación a todo el personal.	Coordinador del SGC	3 meses				
		X		Incumplimiento de los programas y planes	10	8	4	320	Reporte oportuno del seguimiento a los programas y planes. Liderazgo y compromiso de la gerencia.	Coordinador del SGC	3 meses				
			X	Revisión periódica de la documentación de los procesos	4			4	Programa de auditorias periódicas por proceso.	Coordinador del SGC	3 meses				
			X	Participación del personal en acciones de mejora del SGC.	4			4	Realizar reuniones periódicas. Reconocimiento a los trabajadores que aporten ideas de mejora.	Coordinador del SGC	3 meses				
		X		Documentación desactualizada, en formato incorrecto, duplicada.	5	5	5	125	Procedimiento de comunicación interna. Mantener una única carpeta del SGC en red.	Coordinador del SGC	1 mes				


Fuente: Elaboración propia



## Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos


Para la implementación del SGC se establecerán objetivos de calidad coherentes con la política de la calidad, además se establecerán las acciones para lograrlos, responsables y los recursos necesarios, según la tabla 22.

**Tabla 22: Planificación para el logro de objetivos de la Calidad**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							Código: GC-FO-012	
		PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD							Versión: 01	
									Aprobación:	
									Página: 1 de 2	
Política de la Calidad	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Mediciones	Acciones para lograr objetivos	Responsable	Recursos	
SEGEMIND S.A.C., es una empresa dedicada a la fabricación y montaje de estructuras metálicas para el sector industrial; comprometida en brindar un excelente nivel de calidad, que satisfaga las necesidades del cliente.	Fomentar una cultura de calidad en todos los procesos	Incrementar las ventas	Índice de ventas	$\frac{\text{ventas periodo actual}}{\text{ventas periodo anterior}} \times 100$	$\geq 15\%$	Anual	Realizar un estudio de mercado. Elaborar un plan para captar clientes. Reforzar las relaciones comerciales con los clientes actuales.	Jefe de ventas	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	
		Incrementar la satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente	$\frac{N^{\circ} \text{ encuestas aprobadas}}{N^{\circ} \text{ encuestas realizadas}} \times 100$	$\geq 80\%$	Semestral	Capacitación al personal en atención al cliente. Ofrecer valor añadido a nuestros productos (charla al cliente para adecuado mantenimiento del producto). Atención inmediata a cualquier consulta o soporte técnico.	Jefe de ventas	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	
		Cumplir plazos de entrega	Cumplimiento de plazos de entrega	$\frac{N^{\circ} \text{ trabajos entregados en el plazo pactado}}{N^{\circ} \text{ trabajos totales}} \times 100$	$\geq 80\%$	Trimestral	Planificar y realizar seguimiento de las tareas y actividades (programa de trabajo). Contar con proveedores evaluados y confiables. Corrección inmediata ante retrasos.	Jefe de planificación y control de la producción	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	
		Reducir el número de quejas y reclamos	Índice de quejas y reclamos	$\frac{N^{\circ} \text{ de quejas y reclamos}}{N^{\circ} \text{ ordenes de servicio}} \times 100$	$\leq 10\%$	Anual	Supervisores de trabajo con experiencia en el rubro. Personal calificado. Control de Calidad en todos los procesos. Entrega de Dossier de Calidad.	Jefe de ventas	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	
		Cumplir el programa de mantenimiento	Cumplimiento de mantenimiento	$\frac{N^{\circ} \text{ maquinas con mantenimiento efectuado}}{N^{\circ} \text{ maquinas con mantenimiento programado}} \times 100$	$\leq 90\%$	Anual	Planificación oportuna del mantenimiento de las maquinas. Coordinación previa con el jefe de programación y control de la producción y operario antes del mantenimiento. Designación de presupuesto para el mantenimiento.	Jefe de producción	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	
Cumplir los requisitos, normas legales aplicables y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Cumplir el programa de actividades del SGC	Cumplimiento de programa de actividades SGC	$\frac{N^{\circ} \text{ de actividades realizadas}}{N^{\circ} \text{ de actividades programadas}} \times 100$	$\geq 70\%$	Mensual	Compromiso y liderazgo de gerencia. Coordinación con los encargados de los procesos. Capacitación y concientización de todo el personal. Designación de presupuesto para el SGC.	Coordinador de SGC	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	
		Cumplir el programa de auditorías	Cumplimiento de auditorías	$\frac{N^{\circ} \text{ de auditorías realizadas}}{N^{\circ} \text{ de auditorías programadas}} \times 100$	1	Semestral	Programa de Auditorías. Coordinación con los encargados de los procesos.	Coordinador de SGC	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación.	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 22: Planificación para el logro de objetivos de la Calidad (continuación)**


		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						Código: GC-FO-012	
		PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD						Versión: 01	
								Aprobación:	
								Página: 2 de 2	
Política de la Calidad	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia de Medición	Acciones para lograr objetivos	Responsable	Recursos
Incentivar el desarrollo de nuestro personal, comprometiéndolos con el cumplimiento de objetivos de la empresa.	Contar con personal calificado, motivado y comprometido	Cumplir el programa de capacitaciones	Cumplimiento de capacitaciones	$\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}} \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual	Elaboración y seguimiento de plan anual de capacitaciones Coordinación con los jefes de área Designación de presupuesto para el SGC.	Jefe de RR.HH.	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
		Aumentar la cantidad de personal aprobado en evaluaciones	Índice de Desempeño laboral	$\frac{N^{\circ} \text{ de personas aprobadas}}{N^{\circ} \text{ de personas evaluadas}} \times 100$	$\geq 80\%$	Trimestral	Capacitación y entrenamiento del personal. Charlas diarias al personal.	Jefe de RR.HH.	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
		Reducir el ausentismo laboral	Índice de ausentismo laboral	$\frac{N^{\circ} \text{ de ausencias laborales}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} \times 100$	$\leq 15\%$	Mensual	Programa de promoción al personal. Reconocimiento al personal.	Jefe de RR.HH.	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
		Aumentar la cantidad de personal satisfecho	Índice de satisfacción laboral	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajadores satisfacción}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores encuestados}} \times 100$	$\geq 80\%$	Trimestral	Capacitación permanente. Incentivos por rendimiento. Programa de actividades integradoras.	Jefe de RR.HH.	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
Analizar periódicamente los riesgos y oportunidades de los procesos, asegurando la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y el crecimiento de la empresa.	Asegurar la eficiencia y mejora continua del SGC y el crecimiento de la empresa	Aumentar la productividad	Índice de productividad	$\frac{\text{Monto total de venta}}{\text{Monto total de recursos utilizados}} \times 100$	$\geq 30\%$	Trimestral	Contar con personal calificado (Evaluación de desempeño) Los proveedores son socios estratégicos (Evaluados). Personal de liderazgo con experiencia.	Jefe de producción	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
		Reducir los reprocesos	Índice de reprocesos	$\frac{N^{\circ} \text{ de reprocesos}}{N^{\circ} \text{ de trabajos realizados}} \times 100$	$\leq 10\%$	Trimestral	Personal calificado. Especificaciones claras. Supervisión constante.	Jefe de producción	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
		Reducir las no conformidades	Índice de no conformidades	$\frac{\text{Pp con obra no conformidades}}{N^{\circ} \text{ proyectos totales}} \times 100$	$\leq 20\%$	Anual	Personal calificado. Especificaciones claras. Supervisión constante.	Jefe de Control de Calidad	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación
		Aumentar la rentabilidad	Índice de rentabilidad sobre ventas	$\frac{\text{Utilidades}}{\text{Ventas}} \times 100$	$\geq 20\%$	Anual	Realizar los presupuestos contemplando todos los gastos. Aumentar las ventas, clientes nuevos.	Jefe de planificación de producción Jefe de ventas	Equipos de oficina, cómputo y servicios de comunicación

Fuente: Elaboración propia

## Planificación de los cambios

Los cambios en el SGC de SEGEMIND S.A.C., deben ser planificados previamente, considerando su propósito, sus consecuencias, los recursos necesarios y las responsabilidades, para ello se emplearán el formato GC-FO-009 Planificación de los cambios en el SGC, según la tabla 23.

**Tabla 23: Planificación de los cambios en el SGC**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			Código: GC-FO-009	
	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL SGC			Versión: 01	
				Aprobación:	
				Página: 1 de 1	
Cambio Propuesto					
Propósito					
Potencial consecuencia en el SGC					
Recursos					
Responsable					
ACTIVIDADES PLANIFICADAS				Fecha Inicio	Fecha Fin
1					
2					
3					
4					
5					
Responsable:		Revisado por:		Aprobado por:	

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.5. Apoyo**

#### **Recursos**

La empresa deberá determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad.

Los recursos pueden ser personas, infraestructura, ambientes y/o recursos de seguimiento y medición. Asimismo, se debe conservar toda la información documentada pertinente.

#### **Personas, competencia y toma de conciencia**


Para asegurar el correcto reclutamiento, la selección y contratación de personal, SEGEMIND S.A.C. deberá establecer el procedimiento RH-PR-001 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal (Anexo 6), con la finalidad de asegurar que el personal contratado cumpla con todos los requerimientos necesarios para la realización de las actividades de su puesto. Asimismo, este procedimiento describirá como se realizará la evaluación de los trabajadores, para validar su competencia y conocimiento para realizar los trabajos y actividades requeridas.

Para mantener la competencia necesaria para la ejecución de los procesos de la empresa, se realizarán las siguientes actividades:

- a) Capacitación y entrenamiento.

Para cubrir las necesidades y competencia del personal, se realizarán capacitaciones según el RH-PG-001 Programa de Capacitaciones y Entrenamiento del personal. En la Tabla 24, se muestra el programa propuesto.

**Tabla 24: Programa de Capacitación y Entrenamiento**


		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD														Código: RH-PG-001	
		PROGRAMA DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO														Versión: 01	
																Aprobación:	
																Página: 1 de 1	
Nº	CAPACITACIONES	PUESTO DE TRABAJO	INSTITUCION O PONENTE	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	FECHA EJECUTADA	
1	INDUCCION 2017	TODOS															
2	TORNEADO CON METAL DURO - VELOC. DE CORTE Y AVANCE	TORNEROS															
3	CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL	TODOS															
4	USO DE EXTINTORES Y LUCHA CONTRA INCENDIOS	TODOS															
5	PRIMEROS AUXILIOS	TODOS															
6	INTERPRETACION DE PLANOS	OPERATIVOS															
7	IPERC	TODOS															
8	TRABAJOS DE ALTO RIESGO	OPERATIVOS															
9	METROLOGIA	OPERATIVOS															
11	MATERIALES PELIGROSOS	OPERATIVOS															
12	CALDERERIA	CALDEREROS															
13	RIESGOS ERGONOMICOS	TODOS															
14	MANEJO DE ESTRÉS LABORAL	TODOS															
15	PROCESOS DE SOLDADURA Y HOMOLOGACION DE SOLDADORES	SOLDADORES															

Fuente: Elaboración propia

b) Evaluación de la eficacia de las capacitaciones y entrenamiento.

Una vez finalizada la capacitación, los colaboradores procederán a evaluar la capacitación, lo cual quedará registrado en el formato RH-FO-015 Evaluación de Eficacia de la capacitación, en la Tabla 25.

**Tabla 25: Evaluación de Eficacia de la Capacitación**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: RH-FO-015
			Versión: 01
	EVALUACION DE EFICACIA DE LA CAPACITACION		Aprobación:
			Página: 1 de 1
<b>NOTA: ESTE FORMATO DEBE SER DILIGENCIADO AL FINALIZAR LA CAPACITACION PARA MEDIR LA EFICACIA DE LA MISMA</b>			
<b>TEMA</b>		<b>FECHA CAPACITACION</b>	
<b>PONENTE</b>		<b>LUGAR</b>	
<b>AREA</b>		<b>FECHA EVALUACION</b>	
Escriba en cada casillero un número del 1 al 5, teniendo en cuenta: 5= COMPLETAMENTE DE ACUERDO; 4= DE ACUERDO; 3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO; 2= EN DESACUERDO; 1= COMPLETAMENTE EN DESACUERDO.			
<b>1. EVALUACION DEL CONTENIDO:</b>			<b>PROM.</b>
1.1	Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y éstos se han cumplido satisfactoriamente.	0	0
1.2	Los contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de la misma.	0	
1.3	El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado.	0	
<b>2. EVALUACION DE LA METODOLOGIA</b>			<b>PROM.</b>
2.1	La capacitación está estructurada de modo y comprensible, siendo adecuado su contenido teórico y práctico.	0	0
2.2	La duración de la capacitación ha sido adecuada y se ha ajustado a los contenidos y objetivos de la misma.	0	
2.3	El material entregado en la capacitación en la capacitación ha sido útil, adecuado, claro y acorde con los objetivos y contenidos de la misma.	0	
<b>3. EVALUACION DE UTILIDAD Y APLICABILIDAD</b>			<b>PROM.</b>
3.1	La capacitación le ha aportado conocimientos nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje.	0	0
3.2	Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal y/o laboral como herramienta para la mejora.	0	
3.3	La capacitación le proporcionó los conocimientos y/o información planteada de acuerdo con los objetivos y contenidos de la misma.	0	
<b>4. EVALUACION DEL FACILITADOR O DOCENTE</b>			<b>PROM.</b>
4.1	El facilitador o docente tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes.	0	0
4.2	El facilitador o docente ha expuesto los temas con claridad, reponiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas.	0	
4.3	El facilitador o docente ha desarrollado el curso de manera amena, participativa, mostrando capacidad pedagógica.	0	


RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	
LA CAPACITACIÓN NO FUE EFICAZ	0

Fuente: Elaboración propia

c) Evaluación del desempeño del personal.

Esta evaluación será realizada a intervalos planificados mostrando el desempeño en distintos aspectos importantes para la empresa. La tabla N° 26, muestra el formato RH-FO-012 Evaluación del desempeño del personal.

**Tabla 26: Evaluación del desempeño del personal**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-012
	EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Version: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

Nombre del colaborador: .....					
Cargo: .....					
Nombre de la Jefatura: .....					
Fecha de Evaluación					
Marcar del 1 al 3 según corresponda:					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Mal	
	4	3	2	1	
1 Adaptación al cambio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
2 Adaptación a la empresa	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3 Adaptación al equipo de trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
4 Conocimiento del trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
5 Respeto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
6 Responsabilidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
7 Comunicación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
8 Puntualidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
9 Medidas de Seguridad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
10 Eficiencia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Suma:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Promedio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Puntaje: Muy bien	( 35 - 40 )				Resultado <input type="text"/>
Bien	( 25 - 35 )				Renovación de contrato
Regular	( 17 - 23 )				<input type="text"/> SI <input type="text"/> NO
Mal	( 10 - 16 )				
Observaciones:					
Persona que evalúa:				Firma y Sello	
Cargo:					

Fuente: Elaboración propia

El área de Recursos Humanos será responsable del mantenimiento de la información documentada sobre la educación, formación y experiencia del personal de la empresa.

La estructura organizacional de la empresa y las descripciones de puestos se encuentran en el RH-MA-001 Manual de Organización y Funciones. (Anexo 7)

### **Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos**

SEGEMIND S.A.C. cuenta con la infraestructura suficiente y necesaria para el desarrollo de sus procesos y actividades:

- Espacios de trabajo (taller de trabajo, oficinas administrativas, almacén, área de maestranza, etc.)
- Maquinaria y equipos
- Servicios de apoyo.

Respecto al ambiente de trabajo, se recomienda a SEGEMIND S.A.C. realizar un Monitoreo de Agentes físicos, químicos, psicosociales y disergonómicos.

Se realizará periódicamente un cuestionario de satisfacción en el trabajo a todos los trabajadores, a cargo de Recursos Humanos.

### **Recursos de seguimiento y medición**

Para asegurar que las actividades de seguimiento y medición se realizan de en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, SEGEMIND S.A.C. establecerá el Procedimiento CC-PR-001 Control de Equipos de Medición y Ensayo (Ver Anexo 8). Se realizará un CC-PG-001 Programa de Calibración de Equipos de Medición y los registros de calibración serán responsabilidad del Jefe de Control de Calidad.

A continuación, la tabla 27, nos muestra el programa de Calibración de equipos de medición y ensayo, donde se incluirán todos los equipos y las fechas de su calibración con los patrones calibrados externamente.



**Tabla 27: Programa de Calibración de Equipos de Medición**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD														Código: CC-PG-001			
		PROGRAMA DE CALIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICIÓN														Versión: 01			
																Aprobación:			
																Página: 1 de 1			
N°	CODIGO	DESCRIPCION	MARCA	RANGO	TIPO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	PRÓXIMO CONTROL	OBSERVACIONES
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			

Fuente: Elaboración propia

### **Conocimientos de la organización**

La empresa debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos pueden basarse en fuentes internas (conocimientos adquiridos con la experiencia) o fuentes externa (normas, academia, conferencias, etc.)

### **Comunicación Interna y Externa**


Se establecerán los siguientes mecanismos para una buena y efectiva comunicación interna:

- Afiches publicados las distintas áreas de la empresa.
- Programación de reuniones.
- Correo electrónico y servidor para compartir documentos y archivos.
- Capacitación.

En cuanto a la comunicación externa será por medio telefónico, correos electrónicos y la página web, todos estos medios estarán a disposición de los clientes. Para la recepción de los reclamos se dará por medio del área de ventas, que según su origen programará la reunión para tomar las acciones correctivas necesarias.

A continuación en la tablas 28 se mostrará la Matriz de Comunicación Interna y en la tabla 29 la Matriz de Comunicación Externa.

**Tabla 28: Matriz de comunicación interna**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: GC-FO-010		
	MATRIZ DE COMUNICACIONES		Versión: 01		
			Aprobación:		
			Página: 1 de 3		
COMUNICACIÓN INTERNA					
ASPECTO A COMUNICAR ¿Qué comunicar?	EMISOR ¿Quién comunica?	RECEPTOR ¿A quién comunicar?	FRECUENCIA ¿Cuándo comunicar?	ESTRATEGIA Y MEDIOS ¿Cómo comunicar?	REGISTRO
Política de SGC, Misión, Visión y Objetivos de SGC	Coordinador SGC	A todo el personal	• Ingreso de personal • Reinducción. • Actualización y cambios.	Reuniones de difusión, Correo, folletos, tarjetas, página web.	Lista asistencia, inducción, reinducción, correo, medios audiovisuales
Manual de Calidad, procedimientos e Instructivos del SGC	Coordinador SGC	A todo el personal	• Ingreso de personal • Actualización	Reuniones de difusión, Correo, folletos	Lista asistencia y correo
Desempeño de los procesos	Responsables de los procesos	Gerente.	Semestral o anual, dependiendo de la periodicidad del proceso	Envío de informe de indicadores	Reporte de resultados. Seguimiento a los procesos del SGC Acciones Correctivas, preventivas y de mejora.
Desempeño del SGC	Gerencia	Responsable de los procesos Personal involucrado en el SGC	Revisión por la dirección	Presentación, resumen o entrega de copia de informe.	Informe de la revisión por la dirección
Resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.	Gerencia	Responsable de los procesos	Durante la revisión de la dirección	envío de informe por Email	Informe de la evaluación de satisfacción del cliente
Programa de auditoría	Coordinador SGC	Auditor líder	Cada vez que se establezca un programa de auditoría	Reunión	correo electrónico
Plan de auditoría interna	Auditor	Responsable de los procesos	Previo a la auditoría interna	comunicación interna	Formato del plan de auditoría
Resultados de la auditoría interna	Coordinador SGC	Responsable de los procesos	Al finalizar la auditoría	Entrega de informe general y por proceso Envío de informe por Email.	Informe de la auditoría interna
Estados de la acciones correctivas y mejoras	Responsables asignados	Responsable de los procesos. Coordinador SGC	Continuo desde la apertura hasta el cierre de la acción	Correo electrónico. Reuniones	Registro y seguimiento de la acciones correctivas y de mejoras del SGC
Actualización de documentos de los procesos del SGC	Coordinador SGC	Responsable de los procesos	Cambios en las actividades de los procesos y/o actualización de herramientas y medios	Correo electrónico. Reuniones. Capacitaciones.	Actualización en red. Control de cambios.
Matriz de riesgos y oportunidades	Coordinador SGC	A todo el personal	Cuando se requiera y en la revisión por la dirección	Verbal, reuniones, charlas y capacitaciones.	Matriz de riesgos y oportunidades
Análisis del contexto interno y externo	Coordinador SGC	Personal administrativo	Cuando se requiera y en la revisión por la dirección	Verbal, reuniones, charlas y capacitaciones.	Registro de análisis del contexto interno y externo
Procedimientos del Seguridad, Salud y medio ambiente.	Jefe de SSMA	Visitante A todo el personal	Ingreso de personal Actualización	Reuniones de difusión, Correo, folletos	Lista asistencia y correo
Objetivos e Indicadores de SSMA	Jefe de SSMA	A todo el personal	Anual	Reuniones y periódico mural.	Indicadores de gestión SSMA

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 29: Matriz de comunicación externa**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Código: GC-PO-010
		MATRIZ DE COMUNICACIONES				Versión: 01
COMUNICACIÓN EXTERNA						
ASPECTO A COMUNICAR ¿Qué comunicar?	EMISOR ¿Quién comunica?	RECEPTOR ¿A quién comunicar?	FRECUENCIA ¿Cuándo comunicar?	ESTRATEGIA Y MEDIOS ¿Cómo comunicar?	REGISTRO	
Requisitos de los Clientes	Jefe de ventas	Gerente, Jefe de PCP, Jefe de producción	Cada vez que se establezcan nuevos requisitos	Verbal, charlas y conferencias	* Registro de asistencia * Divulgación de Procedimientos e instructivos * Actas de Reuniones	
Quejas o Reclamos	Cliente	Jefe de ventas	Cada vez que se genere una Queja o Reclamo	Correo electrónico Llamada telefónica	Formato de atención de quejas y reclamos	
Dar a conocer los servicios y productos de la empresa	Jefe de ventas	Clientes y partes interesadas	Cuando sea necesario y oportuno	Correo electrónico, visita , pagina web	Contrato firmado - ordenes de servicio mediante correo electrónico	
No conformidades en el productos y servicios	Cliente	jefe de ventas.	cuando haya una no conformidad del servicio o del productos	Correo electrónico	Formato de acción correctiva	
Portafolio de Servicios	Jefe de ventas	Clientes	Dar a conocer a los clientes potenciales nuestros servicios prestados.	Correo Electrónico, Documento Físico o en medio magnético	propuestas cotizaciones	
Propuesta de Servicios	Jefe de ventas	Clientes	Dar a conocer al cliente una posible solución a los requerimientos presentados	Correo Electrónico, Documento Físico o en medio magnético	Portafolio de servicios impreso	
Resultados de la auditoria Externa	Auditor líder	Gerente Coordinador SGC	Al finalizar la auditoria	Entrega de informe general y por proceso. Envío de informe por Email	Informe de la auditoria Interna	
Plan de emergencias	Jefe de SST	Visitantes, proveedores y otras Partes interesadas	Dar a conocer a todas las personas que visitan la empresa, las rutas de evacuación, ubicación de botiquín, camilla, brigadistas, punto de encuentro y que hacer en caso de emergencias.	Reunión informativa, Avisos en la cartelera	Acta de reuniones, cartilla y control de visitantes	
Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos	Jefe de SST	Visitantes, contratista y Partes interesadas	Dar a conocer los peligros a los que este expuestos dentro de la instalaciones de la empresa	Charla informativas	Lista asistencia, control de visitantes e correo	
Requisitos legales y otros requisitos	Director SIG	Parte interesadas	Cuando se modifique la legislación aplicable en Seguridad y Salud en el Trabajo - medio ambiente.	Email, verbal	Matriz requisitos legales Cartilla informativa Correo electrónico	
Necesidades de compra	Jefe de Compra	proveedores	Cuando se genera una necesidad	Verbal, correo electrónico	solicitudes de compra	

Fuente: Elaboración propia.

### **Información documentada**

Se debe mantener toda la información documentada requerida por la norma y por el sistema de gestión de la calidad; para lo cual se establecerá el Procedimiento GC-PR-001 Elaboración y Control de información documentada (Anexo 9).


Para realizar un adecuado control de cambios y seguimiento de los documentos, registros y formatos, se hará uso del formato GC-FO-001 Lista Maestra de Información documentada (Anexo 10), en el que sólo se hará actualizaciones de la versión, una vez que haya sido aprobada. Así mismo, en todos los procedimientos se incluyó el punto 8 Cambios efectuados a la versión anterior del documento

El acceso a la información entre las diferentes áreas será limitado, con la finalidad de evitar cambios y/o pérdidas de información no intencionales. En caso se necesite información de otra área, se debe solicitar permiso al jefe de área.

Para preservar la información, el área de tecnología de la información conservará una copia de seguridad de todos los archivos que se manejan.

En la tabla 30, presentamos un extracto de la lista maestra de información documentada del proceso de Gestión de la Calidad.

**Tabla 30: Lista Maestra de Información Documentada del Proceso Gestión de la Calidad**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			Código: GC-FO-001
	LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA			Versión: 01
				Aprobación: Página:
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>MANUAL</b>				
GC-MA-001	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.			
<b>PROGRAMA</b>				
GC-PG-001	Programa de Implementación del SGC		01	
GC-PG-002	Programa de Capacitación del SGC		01	
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
GC-PR-001	Procedimiento de Elaboración y control de información documentada.			
GC-PR-002	Procedimiento de Identificación de Requisitos legales y otros aplicables		01	
GC-PR-003	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		01	
GC-PR-004	Procedimiento de Comunicación		01	
GC-PR-005	Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora.		01	
<b>CARTILLA</b>				
GC-CA-001	Alcance del SGC		01	
GC-CA-002	Mapa de Procesos		01	
GC-CA-003	Política, Objetivos, metas e indicadores del SGC		01	
<b>FORMATO</b>				
GC-FO-001	Lista Maestra de Información documentada del SGC		01	
GC-FO-002	Lista de distribución de documentos controlados		01	
GC-FO-003	Lista Maestra de Documentos Externos		01	
GC-FO-004	Ficha de Caracterización de procesos		01	
GC-FO-005	Indicadores de procesos del SGC.		01	
GC-FO-006	Matriz de Requisitos legales y otros aplicables		01	
GC-FO-007	Solicitud de Acciones de Mejora.		01	
GC-FO-008	Informe de gestión.		01	
GC-FO-009	Planificación de Cambios en el SGC		01	
GC-FO-010	Matriz de comunicaciones		01	
GC-FO-011	Análisis de datos y mejora.		01	
GC-FO-012	Planificación para el logro de objetivos		01	

Fuente: Elaboración propia.

### **3.3.6. Operación**

#### **Planificación y control operacional**

Se planificará y controlará los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios mediante:

- Determinación de procesos operativos (Fig. 2. Mapa de procesos).
- Determinación de los requisitos especificados por el cliente, los legales y reglamentarios aplicables y aquellos considerados por la empresa. (Bases de licitación y Tabla 18: Matriz de requisitos legales y otros aplicables).
- Establecer criterios de aceptación de los productos y servicios.
- Establecimiento criterios para los procesos y sus controles (Anexo 02. Fichas de proceso y Tabla 15. Indicadores de procesos).
- Recursos necesarios para la aceptación del producto y/o servicio (Anexo 11. Plan de trabajo).
- Determinación, mantenimiento y conservación de información documentada (Anexo 10 Lista maestra de información documentada).
- Procedimientos, instrucciones de trabajo, inspecciones y registros que evidencien que tanto los procesos como los productos cumplen los requisitos establecidos.

#### **Requisitos para los productos y servicios**

##### **Comunicación con el cliente**

Los requisitos para los productos y servicios son proporcionados por el cliente, por ello SEGEMIND S.A.C. debe mantener una comunicación estrecha con este, proporcionándole los datos de contacto como números telefónicos y correos electrónicos que faciliten la atención de consultas de ambas partes, informes de avance, atención de quejas y reclamos, retroalimentación del cliente, cambios en los requisitos, entre otros.

Asi mismo, SEGEMIND S.A.C. establecerá el PV-PR-001 Procedimiento de Atención de quejas, reclamos y sugerencias del Cliente (anexo 12) hasta lograr la conformidad del cliente.

### Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La empresa llevará a cabo una revisión de los requisitos del producto y servicio antes de la firma del contrato con el cliente, con la finalidad de asegurarse que tiene la capacidad de cumplir los requisitos especificados por el cliente, los necesarios según la empresa, los legales y reglamentarios y resolviendo las diferencias existentes entre estos requisitos, de ser el caso. Para ello se empleará el formato PP-FO-001 Control Operacional para proporcionar evidencia de que los requisitos son revisados antes de la aceptación del contrato. Cuando susciten cambios en los requisitos, el área de ventas informará a las áreas correspondientes para modificar la información documentada. En la tabla 31 se presenta el formato de control operacional.

**Tabla 31: Control Operacional**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Código: PP-FO-001
		CONTROL OPERACIONAL				Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1
PRODUCTO/SERVICIO						
	REQUISITOS DEL CLIENTE	CRITERIO DE ACEPTACION	RECURSOS	CONTROLES	RESPONSABLES	
1						
2						
3						
4						
5						
REQUISITOS LEGALES						
1						
2						
3						
REQUISITOS NECESARIOS PARA LA ORGANIZACIÓN						
1						
2						
3						

Fuente: Elaboración propia.



## Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Para asegurar que los productos y/o servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos especificados, SEGEMIND S.A.C establecerá el Procedimiento CO-PR-001 Evaluación, Selección y Re-evaluación de Proveedores externos (Anexo 13).

Por otra parte se plantea mantener una Cartilla de requisitos para proveedores. En la tabla 32, presentamos la cartilla de requisitos a proveedores.

**Tabla 32: Cartilla de Requisitos de proveedores**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: CO-CA-001
		Versión: 01
	<b>CARTILLA DE REQUISITOS PARA PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 1


  

TIPO DE PROVEEDOR	REQUERIMIENTOS OBLIGATORIOS
PRODUCTOS	Ficha RUC
	Guía de materiales y/o orden de compra
	Certificado de Calidad. Si aplica
	Hojas de seguridad de cada producto químico o material peligroso que ingresa (cuando aplique)
CALIBRACION	Ficha RUC
	Acreditación por INACAL
	Certificados de calibracion de equipos
CAPACITACION	Ficha RUC
	Temario de Capacitación
	CV de ponentes o instructores
	Certificados de Capacitacion y/o entrenamiento
GRUA	Ficha RUC
	Certificado de Operatividad de Grua
	Certificado de Habilitacion de Operador
	Certificado de Habilitacion de Rigger
TRANSPORTE	Ficha RUC
	SOAT vehicular
	Certificado de inspeccion vehicular
	Licencia de conducir
	Equipos de seguridad: casco, chaleco reflectivo o uniforme con cintas reflectivas, zapatos de seguridad, guantes.

Fuente: Elaboración propia

Se realizarán inspecciones de control de calidad según CC-PR-002 Procedimiento de Control de Calidad (Anexo 14), comunicando al proveedor de existir alguna no conformidad Formato CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme, según la tabla 33.

**Tabla 33: Reporte de Producto No Conforme**

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			Código: CC-PO-012		
		REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME			Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1		
<b>EMISOR</b>	<b>1. REGISTRO</b>						
	Emisor:				N° Reporte		
	Proyecto:				N° O.T		
	Destinatario:				Fecha:		
	Fuente del Reporte	<input type="checkbox"/>	Inspección Inicial	<input type="checkbox"/>	Insp. durante proceso	<input type="checkbox"/>	Inspección Final
		<input type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Reproceso	<input type="checkbox"/>	Reparación
<input type="checkbox"/>		Queja del cliente	<input type="checkbox"/>	Incidente	<input type="checkbox"/>	Otro	
En caso de queja	Documento de Origen			Fecha			
<b>CLIENTE, PRODUCCION</b>	<b>2. DESCRIPCION DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>						
	Anexo	Foto	<input type="checkbox"/>	Inf. Complementaria	<input type="checkbox"/>	Otro: <input type="checkbox"/>	
<b>CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC</b>	<b>3. AUTORIZACION DE USO, LIBERACION, CONCESION</b>						
	<input type="checkbox"/>	Liberado	<input type="checkbox"/>	Aceptación bajo concesión	<input type="checkbox"/>	Aceptación del cliente	Ref. Verificación:
	Fecha	Nombre del Responsable	Firma	Cliente	Firma		
<b>CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC</b>	<b>7. VERIFICACION DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA TOMADA</b>						
	N°	Fecha	Acción Tomada	OK	Observaciones		
<b>CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC</b>	<b>8. CIERRE</b>						
	<input type="checkbox"/>	Conforme			<input type="checkbox"/>	No Conforme	
	Fecha	Responsable del cierre (Nombre y Cargo)			Firma		

Fuente: La empresa

Finalmente, para cada pedido realizado, se hará uso de una solicitud de cotización y orden de compra, en el cual se indicará los parámetros como cantidad solicitada, descripción, en las condiciones se establecerá el plazo de entrega y el solicitante. A continuación en la Tabla 34 se muestra la Solicitud de cotización.


**Tabla 34: Solicitud de cotización**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: CO-FO-003 Versión: 01									
	<b>SOLICITUD DE COTIZACION</b>	Aprobación: Página: 1 de 1									
" SEGEMIND S.A.C. " RUC 20445749002 Av. Victor R. Haya de la Torre 2446 - Chimbote Telf. 043 - 469813 - 823*6163 - 823*2607		<table border="1"> <tr> <td>FECHA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N° COTIZACION</td> <td></td> </tr> <tr> <td>MONEDA:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>REF. TRABAJO</td> <td></td> </tr> </table>		FECHA:		N° COTIZACION		MONEDA:		REF. TRABAJO	
FECHA:											
N° COTIZACION											
MONEDA:											
REF. TRABAJO											
Señores: Direccion: R.U.C. N°	ATTE:										
Sírvase atender la solicitud de la presente :											
CANT	DESCRIPCION	P. UNIT	P. TOTAL								
SON: DESTINO:		SUB TOTAL: I.G.V. 18% TOTAL									
CONDICIONES: OBSERVACION:											
_____ Solicitado Por Logística		_____ Autorizado Por Gerencia General									

Fuente: La empresa

Cuando las solicitudes de cotización son evaluadas y se toma la decisión de compra a un proveedor se utilizará el formato Orden de Compra. En la Tabla 35, podemos ver el formato de Orden de Compra.

**Tabla 35: Orden de Compra**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: CO-FO-004	
	ORDEN DE COMPRA		Versión: 01	
" SEGEMIND S.A.C." RUC 20445749002 Av. Victor R. Haya de la Torre 2446 - Chimbote Telf 043 - 469813 - 823*6163 - 823*2607			FECHA: _____ N° COTIZACION: _____ MONEDA: _____ REF. TRABAJO: _____	
Señores: Direccion: R.U.C. N°		_____		
Survase atender la solicitud de la presente :				
CANT	U. M.	DESCRIPCION	P. UNIT	P. TOTAL
SON: DESTINO:			SUB TOTAL: I.G.V. 18% Percepcion 2% TOTAL	
CONDICIONES: OBSERVACION:				
_____ Solicitado Por Logística			_____ Autorizado Por Gerencial General	

Fuente: La empresa

### **Producción y provisión del servicio**

#### **Control de la provisión y prestación del servicio**

La empresa implementará la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas; se establecerán las características de los productos en las ~~Especificaciones del producto~~, que se encuentra en VE-FO-002 Cotización, además se indicarán las normas nacionales y/o internacionales de fabricación. En la tabla 36, se presenta la Cotización.

**Tabla 36: Cotización**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Codigo: VE-FC-002
	<b>COTIZACIÓN</b>	Versión: 01 Aprobación: Pagina: 1 de 1

**COTIZACION 000 -2017**

Cia:  
 Direccion:  
 Atencion:

**Fecha:**

**ASUNTO:** Estimados Señores de acuerdo a su solicitud enviamos la cotizacion para ser evaluada.

Item	Descripcion	Valor Unt.	Valor Total
001	<b>FABRICACION</b> <b>CANTIDAD</b> 1.1 Características Principales: El servicio comprende la fabricación del Longitud : Paso : Diámetro : 2.2 Especificaciones Técnicas:		

**VALOR VENTA ITEM 001**  
**VALOR VENTA TOTAL**

SON: CON 00/100 DOLARES AMERICANOS + IGV

**CONDICIONES DE LA OFERTA:**

**Plazo de Ejecucion:**  
**Forma de Pago:**  
**Transporte:**  
**Validez de la Oferta:**

**GARANTIA DE FABRICACION:**

La garantía sera por el periodo de 1 año calendario lo cual comprende la reparación de las partes dañadas y que fueron construidas por nuestra Empresa. No Incluye equipos y/o piezas malogradas por el mal uso o falta de mantenimiento.

Contamos con **CERTIFICADO DE HOMOLOGACION DE PROVEEDORES EXPEDIDO POR SGS**

Firma Gerente

Fuente: La empresa

Asimismo, se empleará el cronograma de producción las órdenes de producción, estándares de proceso y producto, planes (puntos) de control en cada proceso.

SEGEMIND S.A.C. debe asegurarse que en el inicio de la producción; el material se encuentre aprobado, se utilicen las máquinas y equipos apropiados y el personal se distribuya según lo programado; durante la producción y al finalizar se realizarán las inspecciones respectivas, todo ello se encuentra establecido en el Procedimiento Control de Calidad (Anexo 14).

### **Identificación y trazabilidad**

SEGEMIND S.A.C. identificará cada uno de sus procesos, servicio y/o productos según el procedimiento CC-PR-004 Identificación y Trazabilidad (Anexo 15), así mismo, debe mantener los registros que evidencian la adecuada trazabilidad del producto, tales como orden de compra, guías de remisión, certificados de calidad de los materiales, registros de control de calidad, registros de ensayos, etc. Estos registros se entregan al cliente en un Dossier de Calidad.

### **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

Si SEGEMIND S.A.C. estuviera haciendo uso o mantuviera bajo su control alguna propiedad del cliente o proveedor externo, aplicará el procedimiento AL-PR-001 Preservación y cuidado de la propiedad del cliente o proveedores externos (Anexo 16). En el caso de que la propiedad del cliente o proveedor sufra un deterioro, pérdida o no sea adecuado para su uso, se comunicará lo sucedido al propietario y conservará la información documentada de los hechos. El responsable de esta actividad será el Jefe de Producción.

### **Actividades posteriores a la entrega**

Las actividades posteriores a la entrega del producto o servicio son:

La conformidad del cliente con el producto o servicio brindado, que se registra en PD-FO-011 Acta de Conformidad del cliente. Ver Tabla 37.

Garantía, que se encuentra indicada en la cotización

Apreciación del cliente, a través de la PV-FO-002 Encuesta de satisfacción del cliente y PV-FO-001 Reporte de quejas y/o reclamos. Ver tabla 38 y 39.



**Tabla 38: Encuesta de Satisfacción del Cliente**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-FQ-002
		Versión: 01
	ENCUESTA DE STISFACCION DEL CLIENTE	Aprobación:
		Página: 1 de 1


La presente encuesta tiene por objetivo medir el grado de satisfacción con nuestros productos/servicios. Por favor califique del 1 al 4 nuestro desempeño en cada uno de los aspectos consultados, según:  
 1. Insatisfecho      2. Parcialmente satisfecho      3. Satisfecho      4. Muy satisfecho  
 Tome una sola opción de respuesta por cada pregunta. Muchas gracias.

ASPECTOS	GRADO DE SATISFACCIÓN			
	1	2	3	4
<b>1. Atención al cliente</b>				
¿Cumplan con lo que usted solicita y le brindan asesoramiento técnico?				
¿Le resulta fácil interactuar con los profesionales responsables del trabajo?				
¿Sus preguntas, reclamos y sugerencias son atendidos de forma inmediata?				
<b>2. Productos/servicios</b>				
¿Las propuestas están planteadas técnicamente y son claras?				
¿Los precios son competitivos en el mercado?				
¿Se siente satisfecho con la modalidad de pago?				
¿Se ofrece garantía por el producto/servicio?				
<b>3. Cumplimiento de requisitos del cliente</b>				
¿El trabajo final fue realizado cumpliendo las especificaciones técnicas?				
¿El trabajo final fue realizado respetando el marco legal?				
¿El trabajo final fue entregado en el plazo de entrega?				
¿Se siente satisfecho con el producto y/o servicio recibido?				
¿Cumplen con las condiciones de seguridad, salud y medio ambiente?				
¿El personal era competente?				
¿Qué aspectos cree que debe mejorar nuestra empresa?				
Colocar algún comentario o sugerencia que crea conveniente.				
Cliente y Cargo:		Firma:		

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 39: Reporte de Quejas y Reclamos**


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PO-001
	REPORTE DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

REPORTE N°.....

<b>1. DATOS DEL CLIENTE:</b>		
NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____		TELEFONO: _____
PERSONA DE CONTACTO: _____	CARGO: _____	
PROYECTO: _____	N° DE O.T: _____	
<b>2. DESCRIPCION DE LA QUEJA O RECLAMO:</b>		
REGISTRADO POR: _____		FECHA: ___/___/201__
<b>3. ACCIONES INMEDIATAS</b>		
Acciones	Responsable	Fecha
<b>4. SEGUIMIENTO</b>		
Observaciones:		
Responsable: _____		FECHA: ___/___/201__
(Ha ser llenado por el responsable de hacer el seguimiento). SUBSANADO EL RECLAMO : SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Firma: _____
5. AMERITA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/>		

Fuente: La empresa

**Tabla 40: Acta de soporte técnico**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: PD-FO-013
	ACTA DE SOPORTE TÉCNICO		Versión: 01
			Aprobación:
			Página: 1 de 1
<b>DATOS DEL USUARIO</b>			
EMPRESA SOLICITANTE		DIRECCION	
NOMBRE DEL SOLICITANTE		FECHA	
PROYECTO		N° de OT	
UBICACION / AREA		TELEFONO	
<b>INFORMACION GENERAL DEL SOPORTE</b>			
DIAGNÓSTICO :		FECHA :	
SOLUCION		FECHA	
RECOMENDACIONES		FECHA	
<b>DATOS DEL ENCARGADO DEL SOPORTE</b>			
NOMBRE:		TELEFONO	
FIRMA DEL USUARIO	SOPORTE TECNICO	ACEPTADO/CONFORME	

Fuente: Elaboración Propia

### Control de los cambios

Los cambios pueden afectar la capacidad de la empresa de cumplir con los requisitos de los clientes, es por esto que SEGEMIND S.A.C se asegurará de planificar y controlar los cambios en la producción o ejecución de un servicio a través del formato PD-FO-004 Control de cambios en producción o servicio. En la Tabla 41, se muestra el formato de control de cambios en la producción o servicio.

**Tabla 41: Control de cambios en producción o servicio.**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			Código: PD-FO-004
	CONTROL DE CAMBIOS EN LA PRODUCCIÓN O SERVICIO			Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1
SOLICITANTE:			ÁREA:	
PROYECTO:			FECHA:	
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	OBJETIVO	RESPONSABLE	APROBADO SI / NO	APROBADO POR

### Liberación de los productos y servicios

SEGEMIND S.A.C asegurará que el producto y/o servicio a entregar al cliente, sólo será liberado después de realizarse una inspección completa que garantice el cumplimiento de los requisitos del cliente. Caso contrario, será devuelto a producción para las respectivas modificaciones o correcciones, hasta lograr la conformidad para ser liberado. La liberación o no del producto final se documentará en el formato **CC-FO-013 Liberación de los productos y/o servicios**. En la tabla 42 se muestra el formato de liberación de productos y/o servicios.

**Tabla 42: Liberación de los productos y/o servicios.**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Código: CC-PR-003
	LIBERACION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS				Versión: 01
					Aprobación:
					Página: 1 de 1
<b>FECHA:</b>					
<b>CLIENTE FINAL:</b>					
	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	<b>CONFORME SI/NO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>LIBERADO SI/NO</b>
<b>Firma(s) de Responsables:</b>					
<b>Acción:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>

**Control de las salidas no conformes**

Se establecerá el procedimiento CC-PR-003 Control de Salidas no Conformes (Anexo 17) identificar, controlar, y documentar las salidas no conformes encontradas en los procesos de SEGEMIND S.A.C.

**3.3.7. Evaluación del desempeño**

**Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

**De la Satisfacción del cliente.**

Para conocer la percepción del cliente sobre el producto y/o servicio brindado se programarán reuniones con el cliente, de no poder concretarse una reunión la comunicación será vía correo electrónico o teléfono.

Asimismo, se establecerá el formato PV-FO-002 Encuesta de Satisfacción del cliente, cuyos resultados nos servirán como información de entrada para la revisión por la dirección, lo cual permitirá establecer las acciones que deberán realizarse para la mejora continua.

### **De los Equipos**

Los equipos de medición y ensayo deberán ser calibrados, identificándose su estado de control a través de la colocación de una etiqueta y siguiendo los Instructivos de Calibración, los registros serán conservados para garantizar que los equipos están calibrados y permitirán determinar las frecuencias de calibración y confiabilidad de la operación.

### **De los Procesos**

Los procesos de SEGEMIND S.A.C cuentan con GC-FO-004 Ficha de Caracterización de Proceso, en las cuales se identificarán las acciones de seguimiento y medición, con la finalidad de evaluar la capacidad y control de los procesos.

Los resultados del seguimiento y medición del proceso serán evaluados por las áreas correspondientes, lo cual permitirá establecer objetivos de mejora continua.

### **Del Producto**

Para el seguimiento y medición, durante la fabricación y al producto final, se revisarán las características conforme a las especificaciones por tipo de producto según el CC-PR-002 Procedimiento de Control de Calidad.

Los resultados de las inspecciones serán registradas a efecto de demostrar la realización de todas las actividades planificadas y la conformidad del producto o servicio.

### **De los riesgos.**

Se realizará el seguimiento y medición de las acciones para abordar los riesgos, cuyos resultados permitirán reducir los efectos negativos que pudieran sufrir los procesos y actualizar la matriz de Gestión de riesgos.

### **Del Sistema de Gestión de la Calidad**

El seguimiento y medición del SGC será a través de indicadores, así mismo se realizarán auditorías periódicas según AD-PG-001 Programa de Auditorías. Los resultados permitirán medir el desempeño y eficacia, así como establecer necesidades de mejora del SGC.

## Análisis y evaluación de los resultados

SEGEMIND S.A.C. deberá analizar y evaluar los datos e información originados por el seguimiento y la medición, para ello se establecerá el formato GC-FO-011 Análisis de datos y mejora. La Tabla 43 indica el formato de Análisis de datos y mejora.

**Tabla 43: Análisis de Datos y Mejora**

		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			Código: GC-FO-011
		ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA			Versión: 01
					Aprobación:
					Página: 1 de 1
<b>JEFATURA</b>					
	<b>DATOS ANALIZADOS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>
1					
2					
3					
4					
<b>PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA</b>					
1					
2					
3					
4					

## Auditoría interna

Las auditorías se realizarán de acuerdo al procedimiento AD-PR-001 Auditoría Interna (Anexo 18), para verificar que el SGC se mantiene y buscar opciones de mejora en cuanto a adecuación y eficacia.

Se designarán a 04 colaboradores que serán capacitados para formar el equipo auditor, teniendo en cuenta su objetividad, integridad, visión analítica e imparcialidad. En ese sentido, los auditores internos no deberán ser responsables ni estar directamente involucrados con el área auditada.

Las auditorías serán programadas por el Coordinador del SGC en coordinación con los responsables de los procesos a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, según el AD-PG-001 Programa de Auditoría Interna. Dicho

programa será revisado y aprobado por la Gerencia y posteriormente será comunicado a todas las áreas involucradas.

De los 04 miembros del equipo auditor se designará 01 auditor líder, quien deberá elaborar el AD-PL-001 Plan de Auditoría Interna, el cual también será distribuido a las áreas involucradas.

Durante la auditoría, el equipo auditor hará uso del Checklist Lista de Verificación, en el que se evaluará que se esté cumpliendo adecuadamente cada uno de los puntos establecidos en la norma.

Finalmente el auditor líder procederá a realizar el informe haciendo uso de AD-FO-003 Informe de auditoría, que será entregado al Coordinador del SGC, para que se archive, se pueda realizar seguimiento a que se subsanen los incumplimientos de la norma, y para que sirva de punto de partida en la siguiente auditoría.

En cuanto a las no conformidades identificadas durante las auditorías, estas deberán ser documentadas e informadas a los responsables del área auditada, para que de forma posterior se apliquen las acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría y posteriormente se verifiquen en auditorías de seguimiento con el fin de prevenir su repetición.

### **Revisión por la dirección**

La gerencia deberá revisar de manera periódica el SGC para verificar su adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica.

La frecuencia de revisión por la dirección durante el proceso de implementación y certificación de la norma ISO 9001:2015, será después de cada auditoría interna, externa y los casos que sean necesarios.

La información de entrada para la revisión será de todos los procesos y recopilada por el Coordinador del SGC.

El día de la reunión de revisión por la dirección deberá estar presentes la gerencia, el coordinador del SGC y los responsables de procesos; para revisar toda la

información brindada y definir las acciones que mejorarán los procesos, por ende el SGC, asignándose plazos y responsables.

Al finalizar la reunión, los resultados de la revisión quedarán registrados en el informe DI-FO-004 Acta de Revisión por la Dirección, según la tabla 44 y será difundido a las personas responsables de las acciones. En la siguiente reunión se verificará que se cumplan los plazos y el estado de ejecución en el que se encuentra.

**Tabla 44: Acta de Revisión por la Dirección**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: DI-FO-004
	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1
<b>1. OBJETIVOS</b>			
<b>2. ASISTENTES</b>			
	Nombre	Puesto	Firma
<b>3. AGENDA</b>			
	Horario	Descripción	
<b>4. DESARROLLO DE LOS TEMAS</b>			
<b>5. CONCLUSIONES</b>			
	Proceso Relacionado	Conclusión	
1			
2			
3			
4			
5			
<b>6. ACUERDOS Y COMPROMISOS</b>			
	Acciones a desarrollar	Responsable	Recursos
			Fecha Ejecución
1			
2			
3			
4			
5			

Fuente: Elaboración Propia



### **3.3.8. Mejora**

#### **No conformidad y acción correctiva**

SEGEMIND S.A.C deberá identificar, controlar, evaluar y documentar las salidas no conformes en sus procesos, establecer las acciones correctivas y realizar seguimiento al cumplimiento de plazos hasta el cierre de la no conformidad.

Se establecerá el procedimiento CC-PR-003 Control de Salidas no Conformes (Anexo 17), que indica el tratamiento y proceso de una no conformidad. Así mismo se implementará el reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora, para realizar el seguimiento del cumplimiento de las acciones.

#### **Mejora continua**

SEGEMIND S.A.C deberá mejorar continuamente el desempeño del SGC, identificando las necesidades de mejora a partir de:

- Evaluación de cumplimiento de objetivos
- Auditorías internas y externas.
- Análisis de datos
- Acciones correctivas
- Revisiones por la dirección

## EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Costo de implementación del SGC según ISO 9001:2015

Se determinó los costos de implementación del SGC, ver tabla 45:

**Tabla 45: Costo de implementación del SGC**

<b>COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL SGC</b>	<b>SOLES (S/.)</b>
<b>1. COSTO DE CONSULTORIA</b>	<b>25000,00</b>
Asesoría	20000,00
Auditoría Pre Certificación	5000,00
<b>2. COSTO DE EQUIPO DEL SGC</b>	<b>13500,00</b>
Jefe de Equipo Implementador	9000,00
Auditor Junior	4500,00
<b>3. COSTO DE RECURSOS MATERIALES</b>	<b>6380,00</b>
Adquisición de normas	3000,00
Licencias de Software	1500,00
Papel bond	100,00
Lapiceros	30,00
Impresora	350,00
Tintas	300,00
Gigantografías	250,00
Cartillas	200,00
Enmicados	250,00
Anillados	400,00
<b>4. COSTO DE CAPACITACIÓN</b>	<b>60000,00</b>
Capacitaciones	60000,00
<b>5. COSTO DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>20000,00</b>
Auditoría de Certificación	20000,00
<b>COSTO TOTAL DE IMPLEMENTACION SGC (S/.)</b>	<b>104880,00</b>

Fuente: Elaboración Propia

## Beneficios de la implementación del SGC

### - Ahorro por disminución de costos de No Calidad

Cuando se implemente el SGC, los costos de no calidad van a disminuir debido a la reducción de reprocesos y cumplimiento de fechas de entrega; lo cual se traduce en disminución de horas hombre; para efectos del estudio se considera una disminución del 5% anual. La tabla 46 muestra el Ahorro en No calidad.

**Tabla 46: Ahorro en No Calidad**

AÑO	Costo no calidad	Ahorro en No Calidad
0	97640,67	0
1	92758,63	4882,03
2	88120,70	4637,93
3	83714,67	4406,04
4	79528,93	4185,73
5	75552,49	3976,45

Fuente: Elaboración Propia

### - Incremento de las ventas

Después de implementar el SGC, se reducirán las quejas y reclamos del cliente, además la empresa ganará prestigio generando confianza por parte del cliente. Para efectos del estudio, siendo conservadores se considera el aumento de las ventas en 5% anual. La tabla 47 muestra el crecimiento de las ventas

**Tabla 47: Crecimiento de ventas**

AÑO	Ventas	Crecimiento de ventas
0	2491411,00	
1	2615981,55	124570,55
2	2746780,63	130799,08
3	2884119,66	137339,03
4	3028325,64	144205,98
5	3179741,92	151416,28

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 48: Flujo de Caja**

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>1. Beneficios (S/.)</b>						
Aumento de Ventas	0,00	124570,55	130799,08	137339,03	144205,98	151416,28
Ahorro Dism. No Calidad	0,00	4882,03	4637,93	4406,04	4185,73	3976,45
<b>Beneficios Totales (S/.)</b>	<b>0,00</b>	<b>129452,58</b>	<b>135437,01</b>	<b>141745,07</b>	<b>148391,72</b>	<b>155392,73</b>
<b>2. Costos (S/.)</b>						
Implementación SGC	104880,00					
Mantenimiento SGC		68172,00	68172,00	68172,00	68172,00	68172,00
Recertificación				20000,00		
<b>Costos Totales (S/.)</b>	<b>104880,00</b>	<b>68172,00</b>	<b>68172,00</b>	<b>88172,00</b>	<b>68172,00</b>	<b>68172,00</b>
<b>Flujo Neto (S/.)</b>	<b>-104880,00</b>	<b>61280,58</b>	<b>67265,01</b>	<b>53573,07</b>	<b>80219,72</b>	<b>87220,73</b>

Fuente: Elaboración Propia

## CALCULO DE VAN, TIR Y B/C

Tasa de Interés= 10%

**Tabla 49: Cálculo de VAN y TIR**

Periodo	Flujo	Flujo Actualizado
0	-104880,00	-104880,00
1	61280,58	55709,62
2	67265,01	55590,92
3	53573,07	40250,24
4	80219,72	54791,15
5	87220,73	54157,21

Fuente: Elaboración Propia

**VAN = 155619,13**

**TIR = 55,44%**

**Tabla 50: Cálculo de Beneficio Costo**

Periodo	Beneficios	Costos	Beneficios Actualizados	Costos Actualizados
0	0,00	104880,00	0,00	104880,00
1	129452,58	68172,00	117684,17	61974,55
2	135437,01	68172,00	111931,41	56340,50
3	141745,07	88172,00	106495,17	66244,93
4	148391,72	68172,00	101353,54	46562,39
5	155392,73	68172,00	96486,66	42329,45
			<b>533950,94</b>	<b>273451,81</b>

Fuente: Elaboración Propia

**B/C = 1,95**

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como propósito diseñar el sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa SEGEMIND S.A.C. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio:

Se realizó un análisis de la situación actual de la empresa SEGEMIND S.A.C., basado en las entrevistas con los responsables del área para identificar los principales problemas a los que se enfrenta, coincidiendo con el estudio de Coaguila (2017) que al realizar el análisis de situación actual identificó que dentro de los principales los problemas en O&C Metals S.A.C. los tiempos de producción no conformes (retrasos) siendo las causas: planificación inadecuada de tareas a realizar, falta de procedimientos de trabajo, metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal, falta de control a través de indicadores y falta de mantenimiento.

Para determinar el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad actual de SEGEMIND S.A.C., se realizó el **diagnóstico de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015**; obteniendo un nivel de cumplimiento del 50%; lo cual se aproxima a la evaluación de Kearley & Umaña (2017) cuyo resultado en una de las empresas estudiadas indicó el cumplimiento del 52.5%. Así mismo, coincide con el autor cuando indica que uno de los pasos esenciales a seguir para la implementación del SGC es calcular la brecha propia, siendo el 50% en SEGEMIND S.A.C.

Se elaboró la información documentada partiendo de la determinación del alcance, establecimiento de la política y objetivos de la calidad; coincidiendo con López & Roa (2016) quien indica que los registros de política y objetivos de calidad son factores fundamentales de la organización pues es para donde se proyecta llegue la empresa y todo el personal. Posteriormente se elaboró el manual de la calidad, mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones, se elaboró el manual de funciones, procedimientos y formatos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, coincidiendo con Suarez & Velez (2016)

## **CONCLUSIONES**

Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la empresa obteniendo que los principales problemas son incumplimiento de plazos de entrega, rechazos del cliente por producto no conforme y reclamos del cliente; posteriormente se analizaron las causas con la herramienta de los 5 porque, identificando las siguientes causas raíz: inadecuado reclutamiento, selección y contratación de personal, falta de procedimiento de evaluación y re evaluación de proveedores, falta de plan de comunicación interna y externa, ausencia de evaluación de desempeño laboral, desmotivación del personal, planificación inadecuada de las tareas a realizar y falta de planificación del mantenimiento.

Se determinó el nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad, empleando el cuestionario de diagnóstico ISO 9001:2015; los resultados fueron un nivel de madurez de 50%, por ende una brecha del 50%.

Se elaboró la información documentada para cumplir los requisitos de la ISO 9001:2015, como el alcance, la política, objetivos, mapa de procesos, matriz de gestión de riesgos, procedimientos, manuales, instrucciones y formatos.

## **RECOMENDACIONES**

La etapa del diagnóstico de la situación actual es muy importante, por lo que se le recomienda a la empresa realizar nuevamente este análisis cuando decida implementar el sistema de gestión de la calidad, ya que el contexto de la empresa puede variar.

Para aumentar el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda crear un ~~grupo~~ grupo de calidad, con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo, y que mediante su trabajo diario se propongan mejoras que permitan reducir la brecha que tienen respecto al cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015.

La información documentada propuesta debe ser revisada y actualizada según cambien los procesos, se considere alguna mejora, cambien los puestos o suscite algún incidente; teniendo en cuenta que estos cambios deben ser comunicados y puestos a disposición del personal correspondiente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arteaga , C., & Gonzales, M. (2001). *Diagnóstico*. Obtenido de <http://trabajosocialmazatlan.com/multimedia/files/InvestigacionPosgrado/Diagnostico%20Carlos%20Arteaga.pdf>
- Auquillas, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa FLEXIPLAST S.A bajo la norma ISO 9001:2015*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Báez, A. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma certificable ISO 9001:2015 con aplicacion a la empresa BRITEL S.A*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Coaguila, A. (2017). *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.
- Díaz, C. (2015). *Programa de implementacion de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la optimización de la producción en una empresa metalmecánica, Arequipa 2015*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra.
- ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Bogotá.
- ISO 9004. (2000). *Sistemas de Gestion de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño*. Ginebra.
- Kearley, A., & Umaña, J. (2017). *Diseño de un modelo de sistema de gestión de la calidad con fundamento en las normas ISO 9001:2015 para las microempresas del sector de metalmecánica de EL SALVADOR*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- López, K., & Roa, Á. (2016). *Desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva KONTROLAR T.P.K LTDA. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*. Bogotá: Universidad Libre.

- Melendez, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mendez, J., & Avella, N. (2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad, basado en lo requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA*. Bogotá: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.
- Mogollón, M., & Huamanchumo, J. (2016). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, para la MIPYME VENTIJAR S.A.C*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Neuhart, J., Neuhart, M., & Eames, R. (1989). *Eames Design. The work of the office of Charles and Ray Eames*. New York: Harry N. Abrams. Traducción de José.
- NTP ISO 31000. (2016). *Gestión del riesgo. Principios y directrices*. Lima: INACAL.
- Perdomo, M. (2016). *Sistema de gestión de calidad en la empresa GVC CONSULTORES según la norma ISO 9001:2015*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Redacción La República. (01 de 02 de 2017). Solo el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en el Perú. *La República*.
- Sierra, R. (1998). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Suarez, N., & Velez, P. (2016). *Implementación del sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001: 2015 para la empresa QB MODULARES S.A*. Bogotá: Fundación Universidad de América.
- Verano, A. (23 de Noviembre de 2016). *MAPA DE PROCESOS*. Obtenido de [http://mapadeprocesosanderson.blogspot.pe/2016/11/que-es\\_23.html](http://mapadeprocesosanderson.blogspot.pe/2016/11/que-es_23.html)

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su infinito amor y misericordia, por ser mi fuerza y luz en medio de las dificultades.

A mis padres, por su amor incondicional, por su esfuerzo, por apoyarme en cada momento de mi vida, porque de cada uno aprendí algo especial.

A mis hermanos: Andy, Sergio; porque son la esperanza y el motivo de seguir adelante y Carlitos, por todo lo que me enseñaste; aunque no estés físicamente siempre estás en mi corazón.

A mi esposo e hija, por llenarme de alegrías y ser mi motivo de superación.

A los docentes quienes marcaron cada etapa de mi vida universitaria, apoyándome con sus conocimientos y experiencia.

## ANEXOS

Anexo 01. Cuestionario de diagnóstico ISO 9001:2015.

Anexo 02. Ficha de caracterización de procesos.

Anexo 03. Procedimiento de identificación de requisitos legales y otros aplicables.

Anexo 04. Encuesta de satisfacción del cliente

Anexo 05. Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades

Anexo 06. Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.

Anexo 07. Manual de organización y funciones

Anexo 08. Procedimiento de control de equipos de medición.

Anexo 09. Procedimiento de elaboración y control de información documentada.

Anexo 10. Lista maestra de información documentada.

Anexo 11. Plan de trabajo.

Anexo 12. Procedimiento de atención de quejas y/o reclamos.

Anexo 13. Procedimiento de evaluación, selección y reevaluación de proveedores.

Anexo 14. Procedimiento de control de calidad.

Anexo 15. Procedimiento de identificación y trazabilidad.

Anexo 16. Procedimiento de preservación y cuidado de la propiedad del cliente o proveedores.


Anexo 17. Procedimiento de control de salidas no conformes.

Anexo 18. Procedimiento de auditorías internas.

**Anexo 01**

**Cuestionario de diagnóstico**

**ISO 9001:2015**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-FO-002
		Versión: 01
	<b>CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO - ISO 9001:2015</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 5

PUNTOS ISO 9001:2015	PREGUNTAS	EJEMPLOS DE EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN				
			1	2	3	4	5
<b>4. ENTORNO/CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Comprensión de la organización y de su contexto</b>							
1	<b>4.1.</b> ¿La organización analiza de manera periódica su contexto (factores externos e internos), en los aspectos que le puedan influir? (determina, seguimiento y revisión)	Documentación técnica del sector, normativa, análisis DOFA	1				
2	<b>4.1.</b> ¿La organización cuenta con una dirección estratégica, derivada de la información clave interna y externa?	Plan estratégico con objetivos y acciones definidas a cumplir en un plazo determinado.	1				
<b>4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas</b>							
3	<b>4.2.</b> ¿Se han definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización y sus requisitos?	Registro de partes interesadas / Documentos de segmentación de clientes y definición de partes interesadas.	1				
4	<b>4.2.</b> ¿La organización realiza seguimiento y revisión de estas partes interesadas?	Encuestas internas y externas. Cuestionario análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas.	1				
<b>4.3. Determinación del alcance del SGC</b>							
5	<b>4.3.</b> ¿La organización ha definido el alcance del SGC teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas y sus productos y servicios?	Lista de productos y servicios que ofrecen, brochure, registro de necesidades de partes interesadas	1				
6	<b>4.3.</b> Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión incluido los requisitos que no son aplicables?	Registro del alcance	1				
<b>4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</b>							
7	<b>4.4.</b> Para cada proceso identificado dentro del alcance del SGC ¿existe un procedimiento que especifique el proceso?	Procedimientos por procesos, fichas de procesos, Plan de calidad, políticas, objetivos, mapa de procesos, matriz de interacciones, organigramas, responsabilidades, riesgos y oportunidades, entre otros.				4	
8	<b>4.4.</b> ¿Existen objetivos para asegurar la eficacia y mejora de los procesos?	Listados de objetivos vinculados a procesos.			3		
9	<b>4.4</b> Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	Registro según procedimientos.			3		
<b>5. LIDERAZGO</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Liderazgo y compromiso</b>							
10	<b>5.1.1.</b> Se demuestra liderazgo y compromiso por parte de gerencia para la eficacia del SGC.	Asistencia a reuniones, política y objetivos del SGC		2			
11	<b>5.1.2.</b> La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	Encuestas a clientes, recopilación de sugerencias y quejas		2			
12	<b>5.1.2.</b> 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.	Identificación de riesgos y oportunidades.	1				
13	<b>5.1.2.</b> ¿La gerencia identifica de manera sistemática cuál es la normativa legal y reglamentaria que aplica a los procesos, productos y servicios de la organización?	Normativa aplicable: a la operación de los procesos; la seguridad y presentación requerida de las características y funciones de los productos y servicios para el consumidor.			3		
14	<b>5.1.2.</b> ¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?	Encuestas / entrevistas a clientes, acciones derivadas de las interacciones con el cliente, recopilación de sugerencias y quejas e identificación de riesgos y oportunidades.			3		
<b>5.2. Política</b>							
15	<b>5.2.1.</b> ¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible? <b>5.2.2.</b>	Política de Calidad de la Organización, documentada y comunicada. Apropiada al contexto, marco para objetivos, compromiso de cumplir requisitos y mejora.					5
<b>5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>							
16	<b>5.3.</b> Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	Organigramas por procesos, descripciones y perfiles de los puestos de trabajo y otros. Las responsabilidades deben ser entendidas.					5



PUNTOS ISO 9001:2015	PREGUNTAS	EJEMPLOS DE EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN				
			1	2	3	4	5
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>							
17	6.1.1. Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	Aplicación de la técnica "análisis de riesgos y oportunidades". Registro de riesgos y oportunidades.	1				
18	6.1.2. La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	Plan de acciones (riesgos y oportunidades).	1				
<b>6.2. Objetivos de la Calidad</b>							
19	6.2.1. ¿Se han definido y documentado los objetivos de calidad?	Acta de dirección con establecimiento de objetivos. Documento o registro de seguimiento de objetivos.					5
20	6.2.2. ¿Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG?	Plan de acción para el logro de objetivos.	1				
<b>6.3. Planificación de los cambios</b>							
21	6.3. Existe un procedimiento definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación de forma planificada?	Procedimiento Necesidad y gestion de cambios			3		
<b>7. APOYO</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7.1. Recursos</b>							
22	7.1.1. ¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para gestionar el sistema?	Presupuesto anual (conceptos).		2			
23	7.1.2. ¿La organización cuenta con el personal suficiente y capaz para cumplir con las necesidades de los clientes y los requisitos legales aplicables?	Comparativa funciones necesarias/perfiles existentes				4	
24	7.1.3. ¿La organización cuenta con las infraestructuras y equipos necesarios para lograr la conformidad de sus productos y servicios?	Registro de instalaciones, maquinaria y equipos necesarios/existentes					5
25	7.1.4. ¿Se analiza y mantiene el entorno ambiental para el buen funcionamiento de los procesos, productos y servicios?	Análisis de no conformidades. Evaluación de riesgos laborales. Análisis de quejas y sugerencias.					5
26	7.1.5. ¿Se utilizan sistemas de medición adecuados y éstos se mantienen para asegurar su fiabilidad?	Registro de mantenimiento de equipos de medición					5
27	7.1.5. En caso de no existir normativa ¿Se ha identificado un sistema de calibración o verificación adecuado?	Documento base de calibración y verificación de calidad utilizados.					5
28	7.1.6. Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios ( fuentes internas y/o externas)	Plan de formación. Análisis de necesidades de formación. Lista de normas aplicables a los procesos. Información de clientes.	1				
<b>7.2. Competencia</b>							
29	7.2. 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. Mantiene la información documentada	Relación de puestos de trabajo. Descripciones y perfiles de puestos. Sistema de identificación y seguimiento de las competencias del personal.		2			
<b>7.3. Toma de conciencia</b>							
30	7.3. ¿El personal es consciente de la política de calidad, los objetivos, los beneficios del SGC y la mejora?	Participación en equipos de mejora y en actividades formativas		2			
<b>7.4. Comunicación</b>							
31	7.4. Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.	Plan de comunicación, interna y externa.	1				
<b>7.5. Información documentaria</b>							
32	7.5.1. ¿Se ha documentado la información requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?	Sistema de gestión con actividades, procesos, productos, servicios, mapa de procesos e información sobre la competencia del personal.	1				
33	7.5.2. ¿Se actualiza y controla de manera eficaz la información documentada del SGC y se asegura su accesibilidad? (sea información interna o externa)	Registro de documentos del SGC			3		

PUNTOS ISO 9001:2015	PREGUNTAS	EJEMPLOS DE EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN				
			1	2	3	4	5
<b>8. OPERACIÓN</b>							
<b>8.1. Planificación y control operacional</b>							
34	8.1. ¿Existe una planificación, ejecución y control de los procesos internos y externos que afecten al SGC?	Documentos de seguimiento de procesos. Mapa de procesos.			3		
35	8.1. Se controlan los cambios planificados y revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			2			
<b>8.2. Requisitos para los productos y servicios</b>							
36	8.2.1. ¿Existe un proceso de comunicación con el cliente para definir los requisitos de los productos y servicios? 8.2.2.	Proceso definido y registro de consultas, contratos, pedidos, percepción y otras informaciones del cliente					5
37	8.2.3. Se determinan los requisitos establecidos por el cliente, legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización. Se mantienen la información documentada	Orden de compra, contratos, planos o documentos con requisitos explícitos de cliente y cambios. Encuestas a clientes. Devoluciones. Quejas y reclamaciones. Listado de productos y servicios con requisitos legales. Normativa aplicable actualizada. Actas de inspección o certificación.					4
38	8.2.4. ¿Se comunican los cambios que afectan a productos y servicios al personal correspondiente?, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	Comunicados internos, sobre cambios de requisitos de revisión, de cliente o de normativa aplicable.					4
<b>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>							
39	8.4.1 Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente para que cumplan los requisitos aplicables y legales 8.4.2	Actividades de verificación de entrega de productos y prestación de servicios por parte de proveedores.					5
40	8.4.1 Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos. Se conserva información documentada.	Evidencia de resultados de evaluación y reevaluación de proveedores.			3		
41	8.4.3. ¿La organización comunica a los proveedores los requisitos aplicables?	Cotizaciones especificando las características y/o requisitos					5
<b>8.5. Producción y provisión del servicio</b>							
42	8.5.1. ¿La organización ha identificado e implantado el sistema de control de producción o prestación de servicios?	Planes de calidad, actividades a realizar de control y resultados a alcanzar.	1				
43	8.5.2. ¿En caso de ser necesario, la organización identifica y controla las salidas de procesos internos y externos? Conserva información documentada.	Evidencias del control de la identificación de las salidas de proceso (trazabilidad) cuando sea requisito.		2			
44	8.5.3. 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.	Identificar los bienes del cliente.		2			
45	8.5.3. Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				3		
46	8.5.4. La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	registros de controles desde materia prima, producción y producto terminado					4
47	8.5.5. ¿En caso de ser necesario, la organización identifica el alcance y cumple con los requisitos posteriores a la entrega de productos y prestación de los servicios?	Pueden incluirse en la hoja de especificación de producto o servicio, los requisitos posteriores a la entrega.	1				





PUNTOS ISO	PREGUNTAS	EJEMPLOS DE EVIDENCIAS	NIVEL DE APLICACIÓN				
<b>9001:2015</b>							
48	8.5.6. ¿La organización revisa y controla los cambios no planificados para asegurar la conformidad de productos y servicios? Mantiene la información documentada de estos.	Evidencias de los resultados de la revisión de los cambios y quién los autoriza.	2				
	<b>8.6. Liberación de los productos y servicios</b>						
49	8.6. ¿La organización ha implementado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios antes de su liberación? Se conserva la información documentada	Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación	2				
	<b>8.7. Control de las salidas no conformes</b>						
50	8.7. ¿La organización identifica y controla los procesos, productos y servicios no conformes? Se conserva la información documentada.	Evidencias de las medidas adoptadas al identificar procesos, productos y servicios.					5
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>						
51	9.1.1. ¿La organización hace seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión?	Evidencias de resultados de actividades de seguimiento y medición sobre procesos, productos y servicios. Metodos y programa de seguimiento.	1				
52	9.1.2. ¿Se obtiene el grado de satisfacción de los clientes respecto la organización, productos y servicios?	Encuestas a clientes.					5
53	9.1.3. ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información clave que surgen por el seguimiento y la medición?	Pueden analizar y evaluar los resultados del control de procesos (desempeño), eficacia de la planificación y las acciones para abordar riesgos y oportunidades, satisfacción de clientes y evaluación de proveedores y necesidad de mejoras.	2				
	<b>9.2. Auditoría interna</b>						
54	9.2.1. ¿La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados	Deben informar si el SGC cumple con requisitos ISO 9001 y los requisitos propios de la organización y se mantienen eficazmente	2				
55	9.2.2. ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías?	Programa e informe de resultados de auditorías.	2				
	<b>9.3. Revisión por la dirección</b>						
56	9.3.1. ¿La dirección revisa el SGC para asegurar su eficacia?	Pueden analizar información sobre: revisiones previas, cambios externos e internos, seguimiento de indicadores, no conformidades y acciones correctivas, auditorías, satisfacción de clientes, evaluación de proveedores, eficacia de los recursos, desarrollo de procesos, productos y servicios y nuevas oportunidades.	1				
57	9.3.2. ¿La dirección toma decisiones y acciones en base a los resultados de la revisión del SGC?	Plan de acciones en base a la revisión del sistema	1				
<b>10. MEJORA</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>10.1. Generalidades</b>						
58	10.1. ¿La organización cumple requisitos de cliente, mejora su satisfacción y los resultados del SGC?	La mejora afecta a procesos, productos y servicios y evoluciona positivamente en el tiempo			3		
	<b>10.2. No conformidad y acción correctiva</b>						
59	10.2. ¿La organización controla y corrige las NC?	Registro de NC con análisis de causas y acciones posteriores tomadas.					5
60	10.2. ¿La organización analiza las NC y adopta medidas para eliminar las causas (acciones correctivas)?	Registro de resultados de acciones correctivas.	2				
	<b>10.3. Mejora Continua</b>						
61	10.3. ¿La organización mejora continuamente la eficacia del SGC?	Puede utilizar los resultados de la revisión, análisis de rendimiento y oportunidades de mejora	1				
62	10.3. ¿La organización selecciona y utiliza herramientas de investigación para mejorar el desempeño?	Puede contar con un proceso de mejora en el SGC y/o formación en metodologías de mejora	1				

ISO 9001 2015	ELEMENTO CLAVE	NIVEL DE MADUREZ	OBSERVACIONES
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1.78	Realizar analisis del contexto, partes interesadas y definir el alcance
5	LIDERAZGO	3.00	
6	PLANIFICACIÓN	2.20	Identificar riesgos y oportunidades y el plan de accion para abordarlos
7	APOYO	3.00	
8	OPERACIÓN	3.12	
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2.00	Realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación, mediante auditorías e involucrar a la dirección
10	MEJORA	2.40	Realizar un plan de accion para la mejora del SGC
<b>NIVEL DE MADUREZ EN EL SGC TOTAL DE LA EMPRESA</b>		<b>2.50</b>	

ELEMENTO CLAVE	NIVEL DE MADUREZ SEGEMIND SAC	NIVEL ISO 9001:2015
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1.78	5
5. LIDERAZGO	3.00	5
6. PLANIFICACIÓN	2.2	5
7. APOYO	3	5
8. OPERACIÓN	3.12	5
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2	5
10. MEJORA	2.4	5

**Anexo 02**

**Ficha de caracterización de  
procesos.**

1. GENERALIDADES DEL PROCESO					
PROCESO	MACROPROCESO		LIDER DEL PROCESO		
DIRECCIÓN	ESTRATEGICO		GERENTE		
OBJETIVO	ALCANCE		REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015		
Formular, implementar y evaluar la estrategia institucional de la empresa SEGEMIND SAC, de acuerdo a los requisitos de la norma, disponibilidad de recursos y condiciones del entorno. Realizar la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su eficacia y alineación con la dirección estratégica de la empresa.	Inicia con el análisis de información (partes interesadas, contexto, riesgos y elementos de direccionamiento) para la formulación del plan estratégico y termina con el seguimiento de las actividades planeadas y acciones correctivas y/o mejora.		4.1, 4.2 , 4.3, 4.4, 5.1.1 ; 5.2 ; 5.3; 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.1.1, 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5.1; 9.1.1; 9.1.3;9.3.2, 9.3.3, 10; 10.1; 10.3		
2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Partes interesadas	Necesidades y expectativas	P	Definir las partes interesadas Analizar las Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Matriz de Análisis de partes interesadas	Dirección
Dirección	Entorno de la empresa.	P	Análizar la Situación Actual y Futura, interna y externa	Matriz de Análisis FODA. Matriz de Estrategias	Todos los procesos
Todos los procesos	Riesgos operacionales y oportunidades	P	Elaborar el Procedimiento de Gestión de Riesgos Identificar, valorar y tratar los de riesgos de procesos	Matriz de Gestión de Riesgos	Todos los procesos
Dirección	Elementos de direccionamiento estratégico (misión, visión, políticas y objetivos) Matriz de partes interesadas. Foda y estrategias Procedimiento de gestion de riesgos y oportunidades	P	Analizar la información. Liderar la formulación del plan estratégico Generar políticas y objetivos de competencia del proceso Planificar los cambios en el SGC	Plan estratégico Políticas y lineamientos de competencia del proceso	Dirección
Dirección	Requisitos normativos y legales Requisitos de la empresa.	P	Definir los procesos, su secuencia e interacción. Definir responsables de los procesos Identificar los requisitos aplicables a los procesos Documentar el Sistema de Gestión de Calidad	Mapa de procesos. Estructura documental	Gestión de la Calidad. Todos los procesos
Dirección	Necesidad de revisión por la dirección	P	Planificar reuniones de revisión por la dirección	Programa de reuniones de revisión por la dirección	Gestión de la Calidad.
Dirección	Necesidad de inversión	P	Identificar los recursos necesarios para la ejecución de los procesos Determinar las necesidades de recurso humano, infraestructura, ambiente, etc.	Presupuesto	Dirección
Gestión de la Calidad	Programa de reuniones de revisión por la dirección. Estado de las acciones de revisiones previas. Cambios que afectan al SGC Desempeño y eficacia del SGC <i>Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. Resultados de auditoría</i> <i>Desempeño de los procesos y conformidad del producto,</i> <i>Cumplimiento de los objetivos</i> <i>No conformidades y acciones correctivas. Resultados de seguimiento y medición.</i> Eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. Oportunidades de mejora. Adecuación de recursos.	H V	Realizar reunión de revisión por la dirección Consolidar y elaborar el Acta de Revisión por la Dirección.	Acta de Revisión por la dirección. Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, necesidades de cambio y de recursos	Dirección
Programación de la Producción	Presupuesto.	H	Revisar y dar el visto bueno del presupuesto.	Presupuesto aprobado	Programación de la producción
Dirección	Procedimiento de Gestión de Riesgos	H	Realizar el reporte de la gestión del riesgo	Reporte de riesgos y controles del proceso	Dirección Todos los procesos
Dirección	Plan estratégico, políticas y lineamientos	H	Despliegue de Objetivos y Metas a todos los procesos y Asignación de Responsabilidades	Matriz de indicadores Funciones y responsabilidades	Todos los procesos
Dirección	Mapa de procesos Procesos de la empresa	H	Generar reportes y evidencias de la ejecución de los procesos Registrar las mediciones y seguimiento a los procesos	Fichas de procesos	Dirección
Dirección	Plan estratégico Plan de gestión del riesgos	V	Revisar la información y soportes para el seguimiento de los planes y programas emitiendo recomendaciones respecto del avance y ejecución.	Informes de seguimiento a la planeación y gestión	Dirección
Dirección	Matriz de indicadores	V	Registrar y analizar los indicadores	Análisis de seguimiento de indicadores	Dirección


Dirección	Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC, mejora del servicio y necesidades de recursos	A	Realizar ajustes al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con las necesidades de los procesos, requerimientos del cliente, los cambios normativos, los requerimientos de la empresa, entre otros.	Control de cambios. Acciones correctivas. Acciones preventivas.	Gestión de la Calidad
Dirección	Resultados: Análisis de indicadores de gestión del Proceso. Informe de Seguimiento a la planeación y gestión	A	Ejecutar plan de acción	Toma de acciones preventivas, correctivas o de mejora	Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA		4. RECURSOS			
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Política del SGC. Objetivos del SGC. Plan estratégico Procedimiento de Gestión de Riesgos. Programa de reuniones de revisión por la dirección	Matriz de partes interesadas. Matriz FODA. Matriz de Gestión del riesgo. Presupuesto. Mapa de procesos. Cuadro de indicadores. Ficha de procesos. Informe de seguimiento. Acta de Revisión por la dirección. Control de Cambios. Acciones correctivas y preventivas	Gerente. Administrador. Coordinador del SGC Recursos Humanos Jefe de Producción Jefe de Ventas. Jefe de finanzas.	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Disponer de condiciones adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.	Gerencia Administración Recursos Humanos Jefe de finanzas

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Implementación de planes	$(N^{\circ} \text{ de actividades del plan realizadas} / N^{\circ} \text{ de actividades del plan programadas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Trimestral	Administrador
Seguimiento y control de los riesgos	$(N^{\circ} \text{ de Riesgos Materializados controlados eficazmente} / N^{\circ} \text{ de riesgos materializados}) \times 100$	$\geq 60\%$	Semestral	Administrador
Compromiso de la dirección	$(\text{Recursos solicitados para SGC} / \text{Recursos asignados para SGC}) \times 100$	100%	Trimestral	Coordinador de Gestion de la Calidad
Rentabilidad sobre ventas	$(\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$	$\geq 20\%$	Anual	Gerente.

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
		Versión: 01
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Aprobación: Página: 1 de 1

I. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
AUDITORÍAS	ESTRATEGICO	AUDITOR LIDER
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando las acciones correspondientes y promoviendo la mejora continua.	Inicia con la necesidad de evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad y termina con la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.	9.1.3; 9.2.1; 9.2.2; 10.1; 10.2 y 10.3


2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Auditorías	Necesidad de evaluación del SGC. Mejora del SGC.	P	Identificar las necesidades de auditorías y periodicidad Designar equipo auditor Definir los procesos a auditar, criterios y las fechas Planificar la auditoría	Programa de Auditorías Plan de auditorías	Todos los procesos.
Auditorías	Plan de auditoría. Requisitos de la organización. Requisitos de la norma. Lineamientos de auditorías.	H	Gestionar y realizar las auditorías de control internas y externas de calidad en la fecha planificada. Realizar medición del Sistema de Gestión de la Calidad	Informe de auditoría. Reporte de Oportunidad de Mejora	Gestión de la Calidad Auditorías Dirección.
Auditorías	Informe de Auditorías de Control Interno y Externas. No conformidades	V	Verificar las acciones correctivas propuestas. Análisis de hallazgos de Auditorías Internas y Externas	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora	Gestión de la Calidad. Todos los procesos.
Gestión de la Calidad.	Acciones correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora	A	Emitir el informe final de auditoría y resultados	Informe final de auditoría	Auditorías. Todos los procesos.

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Procedimiento de Auditorías Internas. Programa de auditorías. Plan de auditorías.	Informe de Auditoría. Reporte de producto no conforme Tabla de consistencia. Lista de verificación. Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Coordinador de Gestión de la Calidad. Administración. Gerencia	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración. Recursos Humanos.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION					
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	
Cumplimiento de auditorías	$(N^{\circ} \text{ de auditorías realizadas} / N^{\circ} \text{ de auditorías programadas}) \times 100$	100%	Semestral	Auditor Líder	

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Versión: 01
		Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO					
------------------------------	--	--	--	--	--

PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA CALIDAD	ESTRATEGICO	COORDINADOR DE GESTION DE LA CALIDAD
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Mantener y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando la satisfacción del cliente con el fin de orientar, facilitar y tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos de la empresa y su mejora continua.	Inicia con el diseño del SGC y termina con la mejora del mismo de acuerdo a las necesidades de los procesos, los cambios normativos y requerimientos del cliente.	6.3, 7.5, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3

2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
---	--	--	--	--	--

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Dirección Gestión de la Calidad	Compromiso de Dirección. Requisitos legales y reglamentarios. Plan estratégico. (Misión, Visión, Políticas SGC, Objetivos de calidad) Metodologías SGC. Presupuesto Matriz partes interesadas. Análisis FODA.	P	Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad. Planificar las actividades para su implementación. Planear el mantenimiento y la mejora del SGC.	Programa de implementación el SGC. Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Programa de capacitación del SGC	Gestión de la Calidad
Dirección Gestión de la Calidad	Plan de acción para Implementar el SGC. Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Programa de capacitación del SGC. Requisitos legales y reglamentarios.	H	Implementar el SGC Analizar e implementar las necesidades documentales. Mantener actualizados los listados maestros.	Políticas, Manuales, procesos, procedimientos, formatos, Capacitación y sensibilización Lista maestra de información documentada.	Gestión de la Calidad
Gestión de la Calidad	Resultados de satisfacción del cliente. Indicadores de desempeño y eficacia del SGC Actualizaciones de requisitos legales y del cliente.	V	Realizar seguimiento y medición del SGC. Analizar y evaluar los resultados/ indicadores para la toma de decisiones.	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Gestión de la Calidad.	Informes de auditoría. No conformidad.	A	Seguimiento de la Implementación de acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora Identificación y tratamiento de producto no conforme	Solicitud de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Auditorías. Dirección
Gestión de la Calidad	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Nueva ley, norma o requisito.	A	Actualizar, controlar y/o modificar la Información documentada del SGC	Control de cambios. Actualización de lista maestra de información documentada.	Todos los procesos Gestión de la Calidad.

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
----------------------------	--	--	-------------	--	--

DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Programa de implementación del SGC. Plan de mantenimiento y mejora del SGC. Programa de capacitación Procedimiento de Elaboración y control de información documentada. Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Lista maestra de Información documentada. Indicadores de desempeño y eficacia SGC Reporte de Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Coordinador de Gestión de la Calidad.	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION					
---------------------------	--	--	--	--	--

INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Cumplimiento de programa de actividades del SGC	$(N^{\circ} \text{ actividades realizadas} / N^{\circ} \text{ actividades programadas}) \times 100$	$\geq 70\%$	Mensual	Coordinador de SGC
Cumplimiento de acciones correctiva, preventiva y de mejora	$(N^{\circ} \text{ acciones realizadas} / N^{\circ} \text{ acciones programadas}) \times 100$	100%	Trimestral	Coordinador de SGC
Cultura de prevención	$\frac{(N^{\circ} \text{ acciones preventivas} + N^{\circ} \text{ oportunidades de mejora})}{N^{\circ} \text{ acciones correctivas}}$	$\geq 1$	Trimestral	Coordinador de SGC

6. GESTIÓN DEL RIESGO				
-----------------------	--	--	--	--

RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
-----------------------	--	--

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		Código: GC-FO-004
		Versión: 01
<b>FICHA DE PROCESOS</b>		Aprobación:
		Página: 1 de 1

### 1. GENERALIDADES DEL PROCESO

PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
VENTAS	OPERATIVO	JEFE DE VENTAS
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Captar clientes potenciales y reforzar las relaciones comerciales con los clientes actuales, verificando el cumplimiento de sus requisitos para poder realizar la cobranza oportuna.	Este proceso aplica para las etapas desde las visitas a los clientes para las cotizaciones hasta la gestion del cobro por el servicio	4.2; 5.1.2, 8.2.1, 8.2.2., 8.2.3, 8.2.4

### 2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA

PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Ventas	Análisis de la actividad económica de la zona. Principales proveedores del cliente potencial Cartera de clientes.	P	Realizar estudio de mercado para identificar clientes potenciales. Identificar la competencia. Programar y concretar visitas a las áreas comerciales de los clientes y/o clientes potenciales.	Necesidades y expectativas del cliente. Lista de clientes potenciales Listado de competencia Requisitos del cliente.	Ventas
Ventas	Historial de ventas Estimaciones	P	Estimar las ventas anuales	Programa de ventas	Dirección
Cliente	Solicitud de cotización con especificaciones técnicas (necesidades y requisitos) Requisitos legales	H	Derivar al area de programación de la producción para el análisis de los requisitos y diseño de la propuesta tecnica economica. Presentar la propuesta tecnica económica.	Cotización	Cliente
Cliente	Orden de compra - contrato	H	Generar en el sistema la orden de trabajo y comunica a las partes involucradas	Orden de trabajo	Planificación de la producción
Producción	Informe de trabajo terminado	V	Verificar la entrega del trabajo	Correo electronico	Ventas
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

### 3. INFORMACION DOCUMENTADA

DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Programa de ventas	Necesidades y expectativas del cliente. Cotización. Orden de trabajo. Orden de Compra. Acta de cierre de proyecto de fabricación	Jefe de ventas Jefe de Planificacion de la producción. Jefe de taller	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos moviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración.

### 5. SEGUIMIENTO Y MEDICION

INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Indice de ventas logradas	(Ordenes de compras/ numero de cotizaciones) x 100	>= 40%	Trimestral	Jefe de ventas
Clientes nuevos	(N° de clientes nuevos / N° de clientes totales) x 100	>= 20%	Anual	Jefe de ventas
Incremento de las ventas	(ventas periodo actual / ventas periodo anterior ) x 100	>= 15%	Anual	Jefe de ventas

### 6. GESTIÓN DEL RIESGO

RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

### 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
		Versión: 01
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	OPERATIVO	JEFE DE PROGR. Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Planificar los recursos necesarios eficientemente para cumplir con los requisitos del cliente y dar seguimiento de los avances, acorde a lo planificado.	Inicia con la elaboración de la cotización hasta los reportes de avances y actualización de cronograma de actividades.	7.1.3, 7.1.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1,


2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Ventas Cliente Producción	Solicitud de cotización. Alcances del proyecto. Presupuesto base. Especificaciones técnicas Planos de fabricación.	P	Estimar tiempos, personal, horas hombre, materiales, maquinas, infraestructura, ambiente, controles, etc. Valorizar lo estimado.	Presupuesto. Cotización.	Dirección Ventas
Ventas	Orden de trabajo	H	Elaborar la planificación y secuenciamiento de las actividades	Cronograma de actividades (project o gantt) Requerimiento de personal, lista de materiales, insumos, maquinas, etc.	Producción RRHH Almacén Logística
Producción	Solicitud de materiales, consumibles, etc	H	Generar el requerimiento en el sistema	Numero de requerimiento	Producción
Programación de la producción.	Cronograma de Actividades	H	Verificar y realizar seguimiento de los avances Generación de Curvas S en costos y tiempo.	Reporte de avances	Dirección Producción
Programación de la producción. Dirección	Reporte de Avances	H	Actualizar el cronograma de actividades y/o modificar el requerimiento de según el avance real	Cronograma de actividades actualizado	Dirección Producción, RRHH Almacén, Logística
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Plan de trabajo	Presupuesto. Cotización. Cronograma de actividades. Requerimientos. Reporte de avances	Jefe de ventas. Gerente. Jefe de Planificación de la producción. Jefe de RRHH. Jefe de Logística. Jefe de producción	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Administración. RRHH

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Cumplimiento de plazos de entrega	(N° trabajos entregados en el plazo pactado / N° trabajos totales) x 100	>= 80%	Trimestral	Jefe de programación y control de la producción

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
PRODUCCIÓN	OPERATIVO	JEFE DE PRODUCCIÓN
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Asegurar la producción eficiente de estructuras metalmecánicas que cumplan los requisitos del cliente y las normas técnicas	Inicia con la solicitud de materiales y termina con la estructura terminada y de ser requerido soporte técnico.	7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 8.2.3, 8.6


2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Producción	Alcances del proyecto. Especificaciones técnicas Planos de fabricación.	P	Solicitar los materiales, maquinas, insumos.	Formato de solicitud de materiales	Planificación de la producción
Almacén	Inventario de equipos y herramientas.	P	Elaborar el Programa de mantenimiento preventivo.	Programa de Mantenimiento preventivo.	Producción
Programación de la Producción	Numero de requerimiento en el sistema	H	Solicitar entrega del requerimiento (pedido) Abastecimiento de materiales	Vale de salida de almacén	Producción
Producción	Alcances del proyecto. Especificaciones técnicas Planos de fabricación. Instructivos	H	Comunicar a los jefes de grupo, las actividades a realizar y los resultados esperados.	Plan de trabajo	Producción
Producción	Planos, especificaciones Requerimientos de materiales, horas hombre, máquinas, etc. Orden de Producción Interna. Especificaciones, procedimientos	H	Habilitar el Material Maquinar Armar estructura Apuntalar Soldar estructura Limpiar estructura/Esmerilar Pintar estructura.	Hoja de programación de orden de producción. Informe de avance.	Programación de la producción. Dirección.
Producción	Programa de mantenimiento preventivo Solicitud de mantenimiento	H	Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Reporte de mantenimiento.	Producción.
Trabajador	Observación del funcionamiento	H	Realizar el mantenimiento predictivo.	Reporte de mantenimiento	Producción.
Planificación de la producción	Cronograma de actividades.	V	Controlar el avance de las actividades Segun lo programado	Curva S de seguimiento Informe de avance. y/o justificación de retraso.	Dirección.
Producción	Fecha de entrega según contrato	H	Realizar la entrega formal del proyecto de fabricación o servicio	Informe de trabajo terminado. Acta de conformidad.	Dirección. Ventas Planificación de la producción. Cliente
Cliente	Requerimiento de soporte técnico	V	Realizar el soporte técnico	Acta de soporte técnico	Dirección.
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Proc.de Fabricación de Estructuras Metálicas. Procedimiento de Montaje de Estructuras Metálicas. Instructivos de mantenimiento. Programa de mantenimiento preventivo. Plan de trabajo.	Vales de salida de almacén. Requerimiento de material. Reporte de Mantenimiento Informes de avance. Acta de soporte técnico	Jefe de producción. Personal operativo Gerente. Jefe de Almacén Jefe de Logística.	Oficina Taller PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, ordenado, buen clima laboral.	Jefe de Recursos Humanos. Administración.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION					
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	
Productividad	(Monto total de venta / Monto total de recursos utilizados) x 100%	>= 30%	Trimestral	Jefe de producción	
Reprocesos	( N° de reprocesos / N° trabajos realizado) x 100%	<= 20%	Trimestral	Jefe de producción	
Indice de mantenimiento preventivo	(Total de maquinas con mantenimiento preventivo efectuados) / (Total de maquinas con mant. preventivo programado) x 100 %	>= 90%	Anual	Jefe de producción	

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: GC-FO-004
	FICHA DE PROCESOS	Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
ALMACENAMIENTO Y DESPACHO	OPERATIVO	JEFE DE ALMACÉN
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Asegurar que el almacén tenga el inventario necesario para el suministro de materiales, insumos, maquinas, etc en el tiempo oportuno, según las necesidades de cada área.	Inicia con el diseño de distribución del almacén, identificación y recepción de mercancías y culmina con las acciones de mejora de gestión de almacén.	8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.3, 8.5.4


2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Almacén	Metodo PEPS o FIFO	P	Identificar la mercancía. Diseñar los movimientos de la mercancía. Diseñar la distribución de almacén	Políticas de inventario. Plano de Distribución de almacén	Almacén
Compras Proveedor	Orden de compra. Guia de remision	H	Recepcionar materiales, productos, etc, propios o de terceros, comprobando si las cantidades, calidad y características corresponden al pedido o guia.	Actualización del kardex. Producto no conforme. Proc. Preservación y cuidado de la propiedad del cliente y/o proveedor externo	Almacén. Programacion de la producción. Producción
Almacén	Políticas y/o método de control de inventarios	H	Controlar la ubicación, clasificación, estado, conservación y embalaje de los materiales del almacén.	Materiales, insumos, herramientas, equipos, etc, clasificados.	Almacén
Compras. Contabilidad.	Activos de la empresa	H	Inventariar los activos	Actualizacion del inventario	Programacion de la producción. Producción Contabilidad
Producción	Numero de requerimiento y/o pedido	H	Verificar stock, cargar el material al proyecto y despachar.	Vale de salida de almacén	Almacén Producción
Producción	Entrega de subproducto	H	Recibir, almacenar y despachar los sub productos de producción	Hoja de recepción de subproducto	Almacén
Almacén	Kardex Políticas de inventario	H	Controlar las existencias de almacén y solicitar su reposición en caso necesario	Elaborar reportes de Movimiento y Existencias en Almacén. Requerimiento de reposición.	Planificación de la Producción. Producción. Administración. Compras.
Almacén	Reportes de movimiento y existencias en almacén. Control de Inventario, stock	A	Elaborar el informe de indicadores de gestión del almacén.	Informes de Gestión	Almacén. Compras. Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Políticas de inventario. Proc. Preservación y cuidado de la propiedad del cliente y/o proveedor externo.	Plano de distribución de almacén. Kardex. Inventario. Vale de salida de almacén. Hoja de recepción de subproducto. Reporte de movimiento y existencias. Requerimiento de reposición.	Jefe de almacén. Jefe de compras. Jefe de producción. Jefe de Planificación de la producción.	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Recursos Humanos.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ratio de devoluciones	(Productos devueltos / productos despachados) x 100%	0%	Mensual	Almacenero
Nivel de rotación de inventario de materias primas	Costo de venta/ promedio de inventarios de materia prima* *sumar el Inventario Inicial y el Final y luego dividirlo entre dos (2)	4.00	Anual	Almacenero

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Versión: 01
		Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
POST VENTA	OPERATIVO	JEFE DE VENTAS
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Fidelizar al cliente para lograr su continuidad con la empresa y obtener su recomendación.	Inicia con la comprobación de recepción del producto al cliente y finaliza con el seguimiento de necesidad de soporte, quejas y reclamos y los reportes correspondientes	8.2.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1


2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Ventas	Acta de cierre de proyecto de fabricación	H	Comprobar la recepción del producto y de ser el caso la instalación	Llamada telefónica, correo electrónico. Acta de conformidad	Cliente
Ventas	Encuesta de satisfacción Acta de conformidad	H	Realizar la verificación de la satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción llena	Post venta
Cliente	Solicitud de soporte Quejas y/o reclamos	V	Atender y realizar seguimiento de las necesidades de soporte, quejas y reclamos del cliente	Acta de Soporte Técnico Atención de Quejas y reclamos	Cliente Ventas
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Post venta	Quejas y reclamos Acta de Soporte Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Realizar un reporte de acción correctiva, preventiva y/o de mejora.	Reporte de acción correctiva, preventiva y/o de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Procedimiento de atención de quejas y reclamos	Encuesta de Satisfacción del cliente. Atención de Quejas y reclamos. Acta de Soporte técnico Reporte de acción correctiva, preventiva y de mejora.	Jefe de ventas. Jefe de producción. Jefe de Calidad. Jefe de almacén	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Recursos Humanos. Administración

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Indice de Quejas y Reclamos	$(N^{\circ} \text{ de quejas y reclamos} / N^{\circ} \text{ de ordenes de servicio}) \times 100\%$	$\leq 10 \%$	Anual	Jefe de ventas
Indice de satisfaccion del cliente	$(N^{\circ} \text{ encuestas aprobadas} / \text{total de encuestas realizadas}) \times 100$	$\geq 80\%$	Semestral	Jefe de ventas
% Conformidad del cliente	$(N^{\circ} \text{ de trabajos con acta de conformidad} / N^{\circ} \text{ de trabajos totales}) \times 100\%$	$\geq 80\%$	Anual	Jefe de ventas

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-FO-004
	FICHA DE PROCESOS	Versión: 01
		Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
COMPRAS	APOYO	JEFE DE LOGISTICA
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Adquirir de manera oportuna y confiable los bienes y servicios requeridos por SEGEMIND SAC, para garantizar el adecuado funcionamiento de sus operaciones.	Este proceso inicia con las actividades desde la planificación de compras y termina con la evaluación y reevaluación de proveedores.	7.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 10.1, 10.2, 10.3


2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidad de materiales, servicios y equipos	P	Planificación de compras	Programa de compras	Compras
Planificación de la producción	Requerimiento de producto/servicio Especificaciones técnicas	H	Verificar la lista de proveedores que puedan atender el requerimiento. Realizar la solicitud de cotización.	Cotización	Proveedor
Compras	Cotización. Proc. De compras Proc. De Selección, evaluación y reevaluación de proveedores	H	Evaluar a los proveedores según los criterios establecidos en el procedimiento de compras. Análisis de cotizaciones	Calificación de proveedores. Cotización aprobada	Compras
Compras	Cotización aprobada	H	Elaborar la orden de compra	Comunicación la orden de compra aprobada	Proveedor Planificación de la producción. Producción
Proveedor	Productos y/o servicios Guía de remisión	H	Realizar la recepción y comunicar al solicitante y a control de calidad la llegada del producto y/o servicio requerido para su inspección	Reporte de inspección. Reporte de No conformidad. Registro de Ingreso a almacén	Control de Calidad Planificación de la producción. Producción Almacén
Compras	Comunicación de compra	H	Entregar al destinatario final los productos o servicios adquiridos	Vale de salida de almacén	Producción. Almacén
Compras/ Calidad	Reporte de inspección. Proc. De Selección, evaluación y reevaluación de proveedores	V	Evaluación y Reevaluación de Proveedores	Evaluación y reevaluación de proveedores	Compras
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Proc. de Compras Programa de compras Proc. de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.	Cotizaciones Calificación de proveedores Orden de compra Reporte de inspección. Reporte de no conformidad. Vale de salida de almacén. Evaluación y reevaluación de proveedores.	Jefe de logística Jefe de control de calidad. Jefe de planificación de producción. Jefe de almacén	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles. Taller. Almacén.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, ordenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración


5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Entrega oportuna de materiales	$(N^{\circ} \text{ de ordenes de compras entregadas a tiempo conformes} / N^{\circ} \text{ de ordenes de compra totales}) \times 100$	$\geq 75\%$	Trimestral	Jefe de logística
Desempeño de proveedores	$(\text{suma de } \% \text{ alcanzado en la evaluacion de proveedores} / \text{total de proveedores evaluados}) \times 100$	$\geq 75\%$	Semestral	Jefe de logística


6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 2


1. GENERALIDADES DEL PROCESO					
PROCESO		MACROPROCESO		LIDER DEL PROCESO	
RECURSOS HUMANOS		APOYO		JEFE DE RECURSOS HUMANOS	
OBJETIVO		ALCANCE		REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015	
Suministrar el recurso humano requerido por SEGEMIND SAC, evaluando, fortaleciendo y motivando sus competencias para el cumplimiento de los objetivos operativos.		Este proceso aplica las actividades desde la convocatoria y selección del personal hasta la desvinculación del mismo		5.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5	
2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Necesidades de capacitación	P	Elaborar el programa anual de capacitación	Programa anual de capacitación	Todos los procesos
Recursos Humanos	Perfiles y descripción de puestos	H	Establecer jerarquías y competencias para ocupar los puestos de trabajo	MOF	Todos los procesos
Recursos Humanos	Programa de Capacitación. Programa de Bienestar	H	Ejecutar las capacitaciones planificadas. Desarrollar actividades de recreación.	Lista de asistencia a capacitación. Certificados de capacitación. Actividades recreativas (fotos, videos)	Todos los procesos
Jefe de area usuaria	Requerimiento de personal Perfil del puesto	H	<b>Reclutamiento y selección</b> Publicar el anuncio de convocatoria de personal. Revisar los CVs de los postulantes. Realizar entrevista y evaluación. Seleccionar al personal indicado para el puesto.	Lista de postulantes aptos. Lista de entrevistas. Ficha de evaluación del postulante. Comunicación del resultado del proceso de selección	Recursos Humanos Postulante seleccionado.
Postulante seleccionado Centro medico ocupacional	Documentos solicitados para personal nuevo. - DNI. (derechohabientes) - Antecedentes. - Resultados de EMO.	H	<b>Incorporación de personal nuevo.</b> Revisar la conformidad de los documentos del personal nuevo. Aperturar el file del personal. Elaborar el contrato de trabajo. Asignar fotocheck, epps, equipo y/o materiales Comunicar la incorporación de personal nuevo	File de personal. Contrato de trabajo. Fotocheck. Registro de entrega de epps, equipos y/o materiales. Comunicación de incorporación	Personal nuevo. Todas los procesos
Recursos Humanos	Personal nuevo	H	Inducción del personal	Registro de inducción del personal.	Recursos Humanos
Personal. Planificación de la producción	Registro de ingreso y salida del personal. Necesidad de traslado del personal.	V	Controlar las asistencias del personal. Controlar movimiento del personal.	Reporte de ingreso y salida del personal. Papeleta de salida del personal autorizada	Recursos Humanos
Recursos Humanos Finanzas	Reporte de ingreso y salida del personal. Tareo	H	Calcular planillas del personal. Calcular las horas hombre por proyecto.	Planilla del personal. Reporte de horas hombre por proyecto.	Recursos Humanos. Finanzas Planificación de la producción
Recursos Humanos Finanzas	Planilla del personal	H	Gestionar el pago de impuestos, AFP, seguros, EPS	Planilla de cálculos. Comprobantes de pago.	Finanzas
Personal	Solicitud de préstamo	H	Evaluar la solicitud de préstamo. Otorgar préstamo	Convenio de descuentos por pago de préstamo otorgado	Recursos Humanos Finanzas
Recursos Humanos	Reglamento interno de trabajo	H	Realizar llamadas de atención, memorandum o suspensión o despido del trabajador	Memorandum. Carta de despido	Personal
Recursos Humanos Jefe inmediato	Procedimiento de evaluación del personal. Referencias del jefe inmediato	H	Evaluar el desempeño del personal	Resultados de Evaluación del Desempeño del personal.	Recursos Humanos Revisión por la dirección
Recursos Humanos	Procedimiento de evaluación de clima laboral	H	Evaluar el clima laboral	Encuesta de clima laboral Resultados de evaluación de clima laboral	Recursos Humanos
Recursos Humanos	Programa de capacitación. Programa de bienestar. Indicadores de gestión	H	Realizar seguimiento y medición de los planes de capacitación y bienestar. Realizar seguimiento y medición de los indicadores de gestión.	Indicadores de gestión	Recursos Humanos
Personal Recursos Humanos	Carta de Renuncia. Carta de despido	H	Coordinar la desvinculación del personal. Realizar Examen médico de retiro del personal. Realizar la liquidación de beneficios sociales. Dar de baja al personal.	EMO de Retiro. Documentos y pago de liquidación Certificado de trabajo. Comunicación de desvinculación del colaborador.	Personal
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			Código: GC-FO-004
		FICHA DE PROCESOS			Versión: 01
					Aprobación:
					Página: 2 de 2
3. INFORMACION DOCUMENTADA		4. RECURSOS			
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	QUIEN LO PROPORCIONA
Programa anual de capacitación. Programa de bienestar Manual de Organización y funciones. Procedimiento de Reclutamiento y selección de personal. Reglamento Interno de trabajo. Procedimiento de Evaluación de desempeño. Procedimiento de evaluación de clima laboral	Lista de entrevistas. Ficha de evaluación del postulante. File de personal Contrato de trabajo. Registro de inducción del personal. Reporte de ingreso y salida del personal. Papeleta de salida del personal. Planilla Lista de Asistencia a capacitación Evaluación de personal. Tareas del personal. Convenio de descuentos por pago de préstamo otorgado. Memorandum. Carta de despido. Resultados de Evaluación del Desempeño del personal. Encuesta de clima laboral. EMO de Ingreso y retiro.. Documentos y pago de liquidación Certificado de trabajo. Indicadores de gestión. Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Jefe de RRHH	Oficina PC. Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles. Proyector	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Gerencia Administración Recursos Humanos
5. SEGUIMIENTO Y MEDICION					
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	
Cumplimiento de Capacitaciones	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual	Jefe de RRHH	
Rendimiento del colaborador	$(N^{\circ} \text{ de colaboradores aprobados} / (N^{\circ} \text{ de colaboradores evaluados}) \times 100$	$\geq 80\%$	Trimestral	Jefe de RRHH	
Indice de clima laboral	$(\text{Sumatoria de factores individuales evaluados}) / (\text{factores de la encuesta}) \times 100$	$\geq 80\%$	Anual	Jefe de RRHH	
Indice de rotación del personal	$(N^{\circ} \text{ de personal que dejan de laborar en SEGEMIND SAC}) / (N^{\circ} \text{ de colaboradores en la empresa}) \times 100$	$\leq 15\%$	Anual	Jefe de RRHH	
Indice de ausentismo laboral	$(N^{\circ} \text{ de ausencias de trabajadores}) / (N^{\circ} \text{ de colaboradores}) \times 100$	$\leq 15\%$	Mensual	Jefe de RRHH	
Indice de satisfaccion laboral	$(N^{\circ} \text{ de colaboradores "satisfechos"}) / (N^{\circ} \text{ de colaboradores evaluados}) \times 100$	$\geq 80\%$	Trimestral	Jefe de RRHH	
6. GESTIÓN DEL RIESGO					
RIESGO		ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	
Ver matriz de Gestión de Riesgos					
7. CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO			

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Versión: 01 Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO					
PROCESO		MACROPROCESO		LIDER DEL PROCESO	
GESTIÓN FINANCIERA		APOYO		JEFE DE FINANZAS	
OBJETIVO		ALCANCE		REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015	
Presentar, administrar y mantener la información contable de forma oportuna y veraz, conforme a la normatividad vigentes, reflejando la situación actual de la compañía para la toma de decisiones. Garantizar la correcta administración, ejecución y control de los recursos financieros de SEGEMIND S.A.C.		Aplica para las actividades de planeación, elaboración, administración y ejecución del presupuesto de SEGEMIND SAC. Incluye contabilidad, tesorería y facturación		7.4, 7.5.2., 7.5.3, 8.5.2, 9.2, 9.3.	
2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Todos los procesos	Presupuesto por procesos Plan estratégico	P	Realizar la Planificación y consolidación del presupuesto. Elaborar el Plan anual de adquisiciones	Presupuesto Anual Plan Anual de Adquisiciones	Dirección
Compras. Recursos Humanos	Facturas y/o cuentas de cobro Nómina y provisión de prestaciones sociales	P	Elaborar el programa de pagos	Programa de Pagos	Finanzas
Todos los procesos	Necesidades para suministro de recursos	H	Administrar recursos	Recursos económicos	Todos los procesos
Ventas Planificación de la Producción	Orden de compra. Presupuesto del trabajo	H	Gestionar liquidez.	Flujo de caja	Finanzas
Finanzas	Información de Ventas, Reporte de cuentas por cobrar, compras, etc.	H	Elaborar y presentar los informes contables, financieros y de gestión.	Estados financieros de la empresa	Contabilidad. Finanzas
Finanzas	Programa de pagos	H	Realizar pagos y transferencias	Comprobantes de egreso	Finanzas
Finanzas	Estados financieros	H	Realizar Pago de impuestos	Declaraciones tributarias	Entidades de control
Ventas	Cotizacion Acta de conformidad	H	Iniciar procesos de facturación. Emitir fatura. Registro de factura en libro contable	Comprobante de pago. Sistema y registro contable	Finanzas
Ventas	Hoja de entrada o cargo de recepción de factura	H	Realizar seguimiento al pago y gestionar el cobro.	Pago del cliente. Reporte de estado de cuenta.	Finanzas
Finanzas	Presupuesto Anual Plan Anual de Adquisiciones	V	Verificar, revisar y evaluar la ejecución del presupuesto. Revisión y verificación de los pagos.	Informe de ejecución de presupuesto.	Finanzas
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección
3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Presupuesto Anual Programa de pagos. Estados financieros	Comprobantes de pago. Comprobantes de egreso. Declaraciones tributarias. Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Jefe de finanzas. Contador. Administrador	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración
5. SEGUIMIENTO Y MEDICION					
INDICADOR	FORMULA		META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Razon corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente		> 1.5	Semestral	Jefe de finanzas
Prueba ácida	(Activo Corriente – Inventarios) / Pasivo Corriente		> 1	Semestral	Jefe de finanzas
EVA	Utilidad antes de impuestos – (Activos x Costo de Capital)		> 1	Anual	Jefe de finanzas
6. GESTIÓN DEL RIESGO					
RIESGO		ACCIONES		FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
		Ver matriz de Gestión de Riesgos			
7. CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO			



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Versión: 01
		Aprobación: Página: 1 de 1

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
CONTROL DE CALIDAD	APOYO	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Garantizar que el producto final ofrecido al cliente cumpla sus requerimientos, para ello debe verificar cada etapa del proceso productivo, asegurando la mejora continua de los procesos, productos y servicios.	Inicia con la revisión de planos y especificaciones del cliente para realizar su plan de puntos de inspección, el control de calidad durante todo el proceso y termina con las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	7.1.5; 7.1.6; 8.1; 8.4; 8.5; 8.6; 8.7; 10

2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Programación de la Producción	Planos, Calculos Información Técnica	P	Revisión de los Planos, cálculos e especificaciones técnicas.	Plan de puntos de inspección	Producción
Producción	Necesidad de calibración de equipos de medición	P	Programación de calibración de equipos de medición	Programa de equipos de calibración	Control de Calidad. Compras.
Control de Calidad	Programa de equipos de calibración	H	Calibración de equipos de medición	Patrones calibrados Equipos de medición calibrados e identificados	Control de Calidad.
Almacén Compras	Orden de Compra, Guía de Remisión Proveedor Certificado de Calidad	H-V	Inspección de recepción de Materiales	Visto bueno de materiales. Aprobación de entrada a almacén	Compras Almacén Planificación de la producción Producción
Control de Calidad	Certificado de Calidad. Plan de puntos de inspección. Lista de soldadores	H-V	Verificación de trazo y corte. Controles dimensionales. Inspección de armados juntas para soldadura. Inspección de soldadura. Control de soldadores y procedimientos. Ensayos no destructivos. Inspección de pintura Control a producto terminado.	Reporte de inspección Reporte de Producto no conforme	Producción Control de Calidad
Control de Calidad	Documentos y reportes del proyecto	H	Archivar documentos y reportes	Dossier de calidad	Cliente Archivo control de calidad
Producción	Reporte de acciones correctivas	V	Verificar la eficacia de las acciones correctivas	Liberación del producto	Producción Control de Calidad
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías	Informe de Auditorías Informes de Gestión	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA			4. RECURSOS		
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Programa de Calibración. Procedimiento de Control de Calidad en el proceso. Plan de puntos de inspección	Registro de control dimensional. Registro de inspecciones Reporte de producto no conforme. Dossier de calidad Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Jefe de Control de Calidad.	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Recursos Humanos Administración

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Calibración de equipos	(Calibración de equipos ejecutada) / (Calibración de equipos programados) x 100%	100%	Anual	Jefe de Control de calidad
Índice de no conformidades	(N° Proyectos con cero No conformidades / N° Total de proyectos) x 100%	<= 20%	Anual	Jefe de Control de calidad

6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		Código: GC-FO-004
		Versión: 01
<b>FICHA DE PROCESOS</b>		Aprobación:
		Página: 1 de 2

**1. GENERALIDADES DEL PROCESO**

PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	APOYO	JEFE DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente, implementar nuevas soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna y eficiente la información requerida y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas practicas para el manejo de la información.	Aplica desde el diagnostico de necesidades de TI, soporte a usuarios y administración de la plataforma tecnológica de SEGEMIND SAC, hasta el seguimiento del cumplimiento de la politica de administración de la informacion y acciones de mejora.	7.1.3, 9.1.3, 9.3.2, 10

en					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Dirección estratégica Tecnología de la información	Estrategia Empresarial Normatividad aplicable Necesidades informáticas	P	Realizar diagnóstico de las necesidades de infraestructura física y tecnológica requerida para el adecuado control de la información	Programa de mantenimiento preventivo	Tecnología de la información
Tecnología de la información	Programa de mantenimiento preventivo	H	Ejecutar el programa de mantenimiento preventivo	Formato de recibido a satisfacción	Usuario
Tecnología de la información	Políticas de operación de los servidores, Actividad de cada servidor	H	Administrar servidores y bases de datos Garantizar la disponibilidad, capacidad y continuidad de los servicios de tecnologías de la información	Reportes del estado del servidor, reporte del tamaño de las bases de datos	Tecnología de la información
Usuarios	Solicitudes de soporte	H	Atender los requerimientos de soporte técnico en materia tecnológica a los usuarios de la empresa	Reporte electrónico de atención y cierre de solicitud	Usuario
Ventas	Solicitudes de actualización de pagina web	H	Actualizar la información de la pagina web	Reporte electrónico de atención y cierre de solicitud	Cliente
Revisión por la dirección Tecnología de la información	Políticas de seguridad informática. Perfil y permisos de usuario	H	Implementar políticas de seguridad. Controlar los accesos a las plataformas informáticas Crear, modificar o cancelar usuarios y privilegios Recuperación en caso de interrupción del servicio	Plan de accion. Accesos del usuario Copias de respaldo backup	Todos los procesos
Tecnología de la información	Plan de acción de seguridad informática	V	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las políticas definidas para la administración de la información	Reportes de seguridad. Seguimiento planes de acción	Revisión por la dirección
Gestión de la Calidad	Indicadores de procesos	V	Analizar y evaluar los resultados/ indicadores	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
Auditorías. Tecnología de la información	Informe de Auditorías Informes de Gestión Reportes de seguridad, seguimiento al plan de acción	A	Plantear y ejecutar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

3. INFORMACION DOCUMENTADA		4. RECURSOS			
DOCUMENTOS	REGISTROS	PERSONAS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE	¿QUIEN LO PROPORCIONA?
Programa de mantenimiento de equipos de cómputo Política de seguridad. Perfil y permisos de usuarios	Recibido a satisfacción. Solicitud de soporte. Reporte de atención Back up	Jefe de Sistemas. Usuarios. Gerencia	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, ordenado, buen clima laboral.	Gerencia. Administración

5. SEGUIMIENTO Y MEDICION				
INDICADOR	FORMULA	META	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Cumplimiento de mantenimiento prevent.	(Actividades realizadas) / (Actividades programadas) x 100%	100%	Trimestral	Jefe de Tecnología de la Información
Soporte tecnico a usuarios tecnológicos	Atenciones realizadas / Atenciones solicitadas x 100%	100%	Trimestral	Jefe de Tecnología de la Información


6. GESTIÓN DEL RIESGO			
RIESGO	ACCIONES	FREC. DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Ver matriz de Gestión de Riesgos			

7. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-004
		Versión: 01
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>	Aprobación: Página: 1 de 2

1. GENERALIDADES DEL PROCESO		
PROCESO	MACROPROCESO	LIDER DEL PROCESO
SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE	APOYO	JEFE DE SEGURIDAD, SALUD OCUP. Y M. AMBIENTE
OBJETIVO	ALCANCE	REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015
Planear, implementar y promover eficientemente los controles requeridos sobre las actividades ejecutadas por la SEGEMIND S.A.C que garantice el cumplimiento de las normas de Seguridad, Salud y Medio ambiente contribuyendo a un ambiente seguro de trabajo, la prevención de enfermedades ocupacionales y el cuidado del ambiente.	Este proceso inicia con el establecimiento de política y objetivos de SSOMA, la planificación de las actividades y termina con el análisis de desempeño para la implementación de acciones correctivas y preventivas	4.4; 6.1; 7.1.4; 9.1; 9.2; 9.3; 10.3

2. DESCRIPCION DEL PROCESO - CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE
Dirección	Misión Visión Valores de la empresa.	P	Establecer política y objetivos SSOMA	Política SSOMA Objetivos de SSOMA	Todos los procesos
Dirección Finanzas	Proyecciones Planes y proyectos	P	Elaborar de Plan Anual de SSOMA, Programa y Presupuesto SSOMA	Plan Anual de SSOMA Programa A. de SSOMA Presupuesto SSOMA	SSOMA
Dirección	Planos de taller y zonas de trabajo (cliente) Requisitos Legales	P	Elaborar del Plan de Emergencias	Plan de Emergencia Programa de simulacros Conformación de Brigadas	SSOMA
Producción Recursos Humanos	Tareas, actividades Puestos de trabajo	P	Identificar peligros, valorar riesgos y establecer medidas de control. Identificar aspectos ambientales, valorar y controlar impactos	IPERC Mapa de Riesgos IAAS	Todos los procesos
SSOMA	Identificación de peligros y Evaluación de riesgos. Requisitos legales Necesidades de capacitación	P	Elaborar los Programas de SSOMA	Programa anual de capacitación de SSOMA Programa de Inspecciones Planeadas. Programa de EMOS	Todos los procesos
Todos los procesos	Residuos sólidos generados por las actividades	H	Gestionar el manejo de residuos sólidos	Procedimiento de Manejo de Residuos Sólidos.	Todos los procesos
Almacén SSOMA	Reporte de stock de epps. Cartilla de epps por puesto	H	Gestionar la adquisición de epps. Designar los epps. Verificar el uso adecuado de los epps	Requerimiento Vales de epps Inspecciones de uso de epps	Todos los procesos
Producción Recursos Humanos	Tareas, actividades Puestos de trabajo	H	Fomentar una cultura de seguridad. Proporcionar un ambiente de trabajo seguro. Brindar asesoría técnica en seguridad para la realización de trabajos de alto riesgo	Charlas de 5 minutos. Análisis de trabajo de riesgos. Permiso de Trabajo de Riesgo Procedimiento de trabajo seguro.	Todos los procesos
Todos los procesos	Incidentes Accidentes	H	Realizar el reporte e investigación de incidentes y accidentes.	Reporte e Investig. Incidentes-Accidentes	SSOMA
	Programación de inspecciones. Inspecciones inopinadas	H	Ejecutar inspecciones de ssoma en para detectar condiciones y actos subestandar	Pre uso de equipos. Inspeccion de orden y limpieza de area. Reporte de acto o condición subestandar	
Recursos Humanos	Lista de trabajadores	H	Realizar la gestión para asegurar al nuevo colaborador y renovar su seguro periódicamente.	SCTR	SSOMA
SSOMA	Indicadores de proceso Informe de evaluación de la satisfacción del cliente. Quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes	V	Analizar y Evaluar el desempeño del proceso SSOMA a través de los resultados de los indicadores. Revisar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables	Informes de Gestión	Dirección Gestión de la Calidad
SSOMA	Informe de Auditorías No conformidades Informes de Gestión. Cambios que afecten la SSOMA. Cambios en la normativa	A	Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora	Acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Gestión de la Calidad. Auditorías. Dirección

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>				Código: GC-FO-004
	<b>FICHA DE PROCESOS</b>				Versión: 01
				Aprobación:	Página: 2 de 2
<b>3. INFORMACION DOCUMENTADA</b>			<b>4. RECURSOS</b>		
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>AMBIENTE</b>	<b>¿QUIEN LO PROPORCIONA?</b>
Política SSOMA Objetivos de SSOMA. Plan Anual de SSOMA Programa A. de SSOMA Presupuesto SSOMA Plan de Emergencia Programa de simulacros Conformación de Brigadas. Programa anual de capacitación de SSOMA Programa de Inspecciones Planeadas. Programa de EMOS. Procedimiento de Manejo de Residuos Sólidos. Informes de Gestión	IPERC Mapa de Riesgos IAAS. Requerimiento Vales de epps Inspecciones de uso de epps. Charlas de 5 minutos. Análisis de trabajo de riesgos. Permiso de Trabajo de Riesgo Procedimiento de trabajo seguro. Reporte e Investig. Incidentes-Accidentes. Pre uso de equipos. Inspeccion de orden y limpieza de area. Reporte de acto o condición subestándar. SCTR. Acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Jefe de SSOMA	Oficina PC Papelería Internet. Software. Dispositivos móviles.	Ambiente de trabajo adecuado, ventilado, iluminado, limpio, odenado, buen clima laboral.	Jefe de RRHH Dirección Producción Almacén.
<b>5. SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>					
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>META</b>	<b>FREC. DE MEDICIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
Tasa de accidentalidad	(N° Accidentes laborales / N° de trabajadores)*100	5%	Mensual	Jefe de SSOMA	
Indice de enfermedades ocupacionales	(N° enfermedades ocupacionales / N° de trabajadores)*100	0%	Anual	Jefe de SSOMA	
Indice de Controles operacionales	(N° controles operacionales cumplidos / N° de controles operacionales planificados)*100	95%	Trimestral	Jefe de SSOMA	
<b>6. GESTIÓN DEL RIESGO</b>					
<b>RIESGO</b>	<b>ACCIONES</b>		<b>FREC. DE MEDICIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
Ver matriz de Gestión de Riesgos					
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>			

## **Anexo 03**

# **Procedimiento de identificación de requisitos legales y otros aplicables.**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-002
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 5

# IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-002
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES</b>	Aprobación:
		Página: 137 de 5

## 1. PROPÓSITO

Describir el proceso de identificación, interpretación, actualización, difusión, acceso y evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos a los que debe dar cumplimiento SEGEMIND S.A.C., relacionado al SGC.

## 2. ALCANCE

El presente documento es aplicado a todas las actividades realizadas dentro de las instalaciones de SEGEMIND S.A.C.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Gerencia General

- Identificar, interpretar, actualizar y archivar aplicables a SEGEMIND S.A.C.
- Asegurar los recursos necesarios para la identificación de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- Asegurar se realice la evaluación del cumplimiento legal.

### 4.2. Jefes y Supervisores

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos legales y otros requisitos relacionados al producto, seguridad, salud y medio ambiente, aplicables a cada caso y área.
- Coordinar con el Coordinador de Gestión de la Calidad, la identificación, interpretación, actualización y evaluación de los requisitos legales relacionados al producto, al ambiente, seguridad y salud.
- Coordinar con el Coordinador de Gestión de la Calidad, cuando sea necesario, charlas y/o exposiciones sobre los cambios en las normas y/o nuevas regulaciones relacionadas al producto, al ambiente, seguridad y salud.

### 4.3. Jefe de Seguridad, Salud y Medio Ambiente

- Identificar, interpretar, actualizar y archivar los requisitos de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente aplicables a SEGEMIND S.A.C.

### 4.4. Jefe de Recursos Humanos

- Identificar, interpretar, actualizar y archivar los requisitos aplicables al personal de SEGEMIND S.A.C.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-002
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES</b>	Aprobación:
		Página: 138 de 5

## 5. DEFINICIONES

**Requisitos Legales:** Normas legales de cumplimiento obligatorio (Leyes, reglamentos, decretos, permisos, licencias, etc.)

**Otros requisitos:** Conjunto de normas relacionadas al producto, seguridad, salud y medio ambiente; respecto de las cuales no existe obligación de cumplimiento por parte de SEGEMIND S.A.C., pero son asumidas por considerarlas de importancia para la mejora del desempeño del SGC. Ejemplo: compromisos de SEGEMIND S.A.C., contratos con clientes, normas internacionales, normas de otros sectores, etc.

**Parte Interesada:** Individuo o grupo preocupado o afectado por el desempeño del SGC de SEGEMIND S.A.C.

## 6. PROCEDIMIENTO

**6.1.** El coordinador de gestión de la calidad elabora y remite la documentación relacionada a la naturaleza de la empresa, peligros, riesgos de seguridad y salud y aspectos ambientales, al asesor legal de SEGEMIND S.A.C.

**6.2.** El asesor legal, por medio de una revisión interna, identifica y clasifica los requisitos legales reglamentarios y otros requerimientos relacionados al producto, al ambiente, seguridad y salud, vigentes aplicables a la empresa SEGEMIND S.A.C.

**6.3.** Tomando como referencia la documentación entregada, realiza la revisión de las normas legales promulgadas e identifica aquellas de interés para SEGEMIND S.A.C., en temas de calidad medio ambiente, seguridad y salud.

Las fuentes de información más comunes utilizadas para la identificación de los requisitos legales y otros requisitos son las siguientes:

- El Diario Oficial “El Peruano” y/o cualquier otro medio escrito, electrónico y/o virtual que permita el acceso diario a las normas promulgadas.
- Documentación expedida por las autoridades competentes en los que consten licencias, permisos otorgados y las obligaciones de SEGEMIND S.A.C.

**6.4.** Una vez identificadas las normas de interés, se emite un correo electrónico al coordinador de gestión de la calidad, con un listado resumen de las normas pertinentes.

**6.5.** El coordinador de gestión de la calidad revisa la lista resumen y solicita copia del requisito legal que considere aplicable, para la inclusión en el listado de Requisitos Legales.

**6.6.** Trimestralmente el asesor legal realiza la actualización e interpretación del listado de requisitos legales, donde el coordinador de gestión de la calidad deberá asegurarse que las normas identificadas se encuentren incluidas en ella. Asimismo, el asesor legal hace llegar las nuevas normas legales en formato PDF para su archivo por el



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-002
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS APLICABLES</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 5

Coordinador de Gestión de la Calidad, eliminando el archivo físico y/o electrónico de la ley derogada y/o modificada, según sea el caso.

**6.7. Otros Requisitos Voluntarios:** El Coordinador de Gestión de la Calidad identifica los otros requisitos relacionados al producto, seguridad, salud y medio ambiente que SEGEMIND S.A.C. podría adoptar, por propia iniciativa o por acuerdo con cualquier parte interesada, y la propone en reunión de revisión por la dirección para su aprobación. Las fuentes de información utilizadas para ello son las siguientes:

- Normas y estándares internacionales.
- Comunicaciones externas con partes interesadas (Clientes, proveedores, etc.)

**6.8.** Una vez identificados e interpretados lo requisitos legales y otros requisitos, el Coordinador de Gestión de la Calidad procede al registro de áreas de aplicación y acciones propuestas para el cumplimiento en el formato: Listado de Requisitos legales y otros requisitos voluntarios.

**6.9. Evaluación de cumplimiento legal**

- El Coordinador de Gestión de la Calidad, realiza las coordinaciones con el Asesor Legal para la realización de una evaluación periódica de cumplimiento de los Requisitos Legales y otros aplicables.

- Las evaluaciones serán incluidas en las auditorías de evaluación de cumplimiento, con una frecuencia mínima de 1 vez al año.

**6.10.** En caso de que en el resultado de la evaluación se detecten desviaciones en relación al cumplimiento de requisitos legales y otros aplicables, se identifica como una no conformidad, con lo cual se procederá según lo establecido en el procedimiento de producto no conforme, para asegurar su cumplimiento.

## 7. REGISTROS

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables	GC-FO-006

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

N.A


## 9. ANEXOS

9.1 Matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicables



**Anexo 04**

**Encuesta de satisfacción del  
cliente**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: PV-FO-002
		Versión: 01
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 1

La presente encuesta tiene por objetivo medir el grado de satisfacción con nuestros productos/servicios

Por favor califique del 1 al 4 nuestro desempeño en cada uno de los aspectos consultados, según:

1: Insatisfecho      2: Parcialmente satisfecho      3. Satisfecho      4. Muy satisfecho

Tome una sola opción de respuesta por cada pregunta. Muchas gracias

ASPECTOS	GRADO DE SATISFACCIÓN			
	1	2	3	4
<b>1. Atención al cliente</b>				
¿Cumplen con lo que usted solicita y le brindan asesoramiento técnico?				
¿Le resulta fácil interactuar con los profesionales responsables del trabajo?				
¿Sus preguntas, reclamos y sugerencias son atendidos de forma inmediata?				
<b>2. Productos/servicios</b>				
¿Las propuestas estan planteadas técnicamente y son claras?				
¿Los precios son competitivos en el mercado?				
¿Se siente satisfecho con la modalidad de pago?				
¿Se ofrece garantía por el producto/servicio?				
<b>3. Cumplimiento de requisitos del cliente</b>				
¿El trabajo final fue realizado cumpliendo las especificaciones técnicas?				
¿El trabajo final fue realizado respetando el marco legal?				
¿El trabajo final fue entregado en el plazo de entrega?				
¿Se siente satisfecho con el producto y/o servicio recibido?				
¿Cumplen con las condiciones de seguridad, salud y medio ambiente?				
¿El personal era competente?				
<b>¿Qué aspectos cree que debe mejorar nuestra empresa?</b>				
<b>Colocar algún comentario o sugerencia que crea conveniente.</b>				
Cliente y Cargo:		Firma:		

**Anexo 05**

**Procedimiento de Gestión de  
riesgos y oportunidades**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 8

# GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Aprobación:
		Página: 145 de 8

## 1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para la identificación, evaluación de riesgos y oportunidades y determinar los controles, respecto a la calidad asociados al entorno externo e interno (procesos) del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa SEGEMIND S.A.C.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos y entorno externo que afecte al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa SEGEMIND S.A.C.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

Norma ISO 31000:2009

NTP 679. Análisis modal de fallos y efectos - AMFE

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Jefe del Área

Responsable de la identificación de riesgos y oportunidades de su proceso con la participación de los colaboradores y del coordinador de gestión de la calidad.

### 4.2 Coordinador de Gestión de la Calidad

Responsable de la evaluación y determinación del control de riesgos y oportunidades.

## 5. DEFINICIONES

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**Fuente de riesgo:** Elemento que, por sí solo o en combinación, tiene el potencial de generar riesgo.

**Consecuencia:** Resultado de un suceso que afecta a los objetivos.

**Oportunidad:** Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo.

**IPR:** Índice de Prioridad de riesgo. El IPR permite evaluar los diferentes niveles de riesgo u oportunidad y ordenarlos según sus prioridades.

## 6. PROCEDIMIENTO

La aplicación de la metodología se compone en los siguientes pasos:

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 3 de 8

## 6.1 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA EVALUACIÓN

La siguiente información servirá como información de entrada para la evaluación de los riesgos y oportunidades:

- Análisis FODA de la empresa.
- Necesidades y expectativas de Partes interesadas
- Reclamos de clientes.
- Recomendaciones por parte de trabajadores.

## 6.2 ORIGEN DEL RIESGO.

En la primera columna de la matriz de gestión de riesgos y oportunidades se escribe el origen del riesgo u oportunidad, sea factores internos, externos, necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## 6.3 NOMBRE DEL PROCESO

En la segunda columna de la matriz de gestión de riesgos y oportunidades se escribe el nombre del proceso sobre el que se va a aplicar el riesgo.

## 6.4 LISTAR LOS RIESGOS U OPORTUNIDADES

Para cada proceso definido en el paso anterior se deben buscar todos los riesgos o las oportunidades que se puedan aprovechar, colocando (R) u (O), respectivamente.

## 6.5 DESCRIBIR LAS CAUSAS DE LOS RIESGOS U OPORTUNIDADES

Para cada riesgo u oportunidad se deben identificar todas las posibles causas.

## 6.6 DETERMINAR LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS U OPORTUNIDADES

Para cada riesgo u oportunidad se identifica todas las posibles consecuencias que estos pueden ocasionar a los clientes (sean buenas o malas), tanto internos como externos.

## 6.7 LISTAR LOS CONTROLES ACTUALES

Sólo para el caso de los riesgos, se identifican los diferentes controles existentes o previstos, con objeto de evitar que se produzcan.

## 6.8 DETERMINAR LOS ÍNDICES DE EVALUACIÓN PARA CADA RIESGO U OPORTUNIDAD

Existen 03 índices de evaluación:

- Índice de Gravedad (I)
  - Índice de Frecuencia/ Probabilidad de Ocurrencia (F)
  - Índice de Detección

A continuación se explicará cómo se realizará el cálculo de los índices según sea para: RIESGOS U OPORTUNIDADES.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 8

## **RIESGOS**

**Índice de Gravedad (G):** Determina la importancia o severidad del efecto del riesgo potencial para el cliente y valora el nivel de consecuencia.

TABLA 1. Clasificación de la gravedad del riesgo según la repercusión en el cliente.

GRAVEDAD	CRITERIO	VALOR
Muy baja. Repercusiones imperceptibles	No es razonable esperar que este riesgo de pequeña importancia origine efecto real alguno sobre el rendimiento del sistema. Probablemente el cliente ni se daría cuenta del riesgo.	1
Baja Repercusiones irrelevantes apenas perceptibles	Este riesgo originaría un ligero inconveniente. Probablemente el cliente observará un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable.	2 - 3
Moderada Defectos de relativa importancia	Este riesgo produciría cierto disgusto e insatisfacción en el cliente. Este, observará deterioro en el rendimiento del sistema.	4 - 6
Alta	El riesgo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema Produce un grado de insatisfacción elevado.	7 - 8
Muy alta	Modalidad de riesgo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de los productos o procesos y/o involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias. Si tales incumplimientos son graves corresponde un 10.	9 - 10

**Índice de Frecuencia (F):** Es la probabilidad de que ocurra un riesgo, dependiendo de la probabilidad de ocurrencia de la causa.

TABLA 2. Clasificación de la frecuencia / probabilidad de ocurrencia del riesgo.

FRECUENCIA	CRITERIO	VALOR
Muy baja. Improbable	Este riesgo no se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible.	1
Baja	El riesgo es razonablemente esperable, aunque es poco probable que suceda.	2 - 3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces.	4 - 5

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Aprobación:
		Página: 5 de 8

Alta	El riesgo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado.	6 - 8
Muy alta	Riesgo casi inevitable. Es seguro que este riesgo se producirá frecuentemente.	9 -10

**Índice de Detectabilidad (D):** Indica la probabilidad de que la causa o el riesgo sea detectado con antelación suficiente para evitar daños, a través de los controles actuales para tal fin. Es decir la capacidad de detectar el riesgo antes que llegue al cliente final.

TABLA 3. Clasificación de la facilidad de detección del riesgo.

FRECUENCIA	CRITERIO	VALOR
Muy Alta	El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes.	1
Alta	El defecto aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori.	2 - 3
Mediana	El defecto es detectable y posiblemente no llegue al cliente.	4 - 6
Pequeña	El defecto es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento.	7 - 8
Improbable	El defecto no puede detectarse. Casi seguro que lo percibirá el cliente final.	9 -10

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Aprobación:
		Página: 6 de 8

## **OPORTUNIDADES**

**Índice de Impacto (I):** Para cada oportunidad se tiene en cuenta y se puntúa el mejor efecto que tenga en el cliente la oportunidad especificada.

TABLA 4. Clasificación del impacto de la oportunidad según la repercusión en el cliente.

IMPACTO	CRITERIO	VALOR
Muy baja.	No es razonable esperar que esta oportunidad de pequeña importancia origine efecto real alguno sobre el rendimiento del SGC. Se debe evaluar el costo y beneficio.	1
Baja	La oportunidad detectada originaría un ligero cambio en el SGC, sin mayor importancia. Se debe evaluar el costo y beneficio.	2 - 3
Moderada	La oportunidad puede tener relativa importancia para la mejora del SGC. Se debe evaluar el costo y beneficio.	4 - 6
Alta	La oportunidad tiene un impacto de mejora alto en el SGC. Es conveniente evaluar el costo y beneficio.	7 - 8
Muy alta	Oportunidad con impacto positivo muy alto, ya que presentaría una mejora muy importante en el SGC.	9 - 10

## **6.9 CALCULAR EL INDICE DE PRIORIDAD DE RIESGO (IPR) O INDICE DE OPORTUNIDAD**

### **INDICE DE PRIORIDAD DE RIESGO (IPR)**

El IPR es el producto de los tres factores que lo determinan, permite evaluar los diferentes niveles de riesgo y ordenarlos según sus prioridades.

Se calcula de acuerdo a la fórmula:  $IPR = G \times F \times D$

Dónde:

G = Índice de Gravedad

F = Índice de Frecuencia

D = Índice de Detectabilidad.

### **INDICE DE PRIORIDAD DE OPORTUNIDAD**

$IPR = G$

Dónde:

G = Índice de Gravedad. (Impacto de Oportunidad)

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Aprobación:
		Página: 7 de 8

## 6.10 ACCIONES CORRECTIVAS

Se describirá las acciones correctivas propuestas, teniendo en cuenta la eficiencia del proceso y la minimización de costos.

## 6.11 DESIGNAR EL RESPONSABLE Y DETERMINAR EL PLAZO

Como en cualquier planificación de acciones correctivas debe indicarse quién es el responsable de cada acción y las fechas previstas de implantación.

## 6.12 SITUACION DE MEJORA

Se indican las acciones realmente implementadas que a veces puede ser que no coincidan exactamente con las propuestas inicialmente. En tales situaciones habría que recalcular el IPR para comprobar que está por debajo del nivel de actuación exigido.

La matriz de gestión de riesgos y oportunidades se debe actualizar periódicamente ya que pueden aparecer nuevos riesgos, las actividades pueden cambiar, afectando los procesos; así como pueden aparecer nuevas oportunidades.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Matriz de Gestión de Riesgos y oportunidades	DI-FO-003

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

## 9. ANEXOS

9.1 Matriz de Gestión de riesgos y oportunidades

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: DI-PR-001
	<b>GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 8 de 8

9.1 Matriz de Gestión de riesgos y oportunidades

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD											Código: DI-FO-003							
		MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES											Versión: 01							
ORIGEN	PROCESO	RIESGO	OPORTUN.	RIESGO/ OPORTUNIDAD	FUENTE/CAUSA	CONSECUENCIA	CONTROL ACTUAL	EVALUACIÓN				ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	PLAZO Frec. Medicion	SITUACION DE MEJORA					
								G	F	D	IPR				ACCIONES IMPLANTADAS	G	F	D	IPR	

**Anexo 06**

**Procedimiento Reclutamiento,  
Selección y Contratación de  
Personal.**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
		Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 13

# RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
		Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Aprobación:
		Página: 2 de 13

## 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para realizar el reclutamiento, evaluación, selección y la contratación del personal con las competencias y valores necesarios, para cubrir las vacantes que las áreas requieren de acuerdo al perfil y competencias requeridas.

## 2. ALCANCE

Aplica a todo proceso de reclutamiento, selección y/o contratación de personal por parte de SEGEMIND S.A.C.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Jefe de Recursos Humanos

Elaborar el presente procedimiento, y actualizarlo cuando sea necesario o se requiera. Distribuir el documento a todas las áreas interesadas, así como retirarlo, si fuera el caso. Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Seguimiento al proceso en sus distintas etapas.

Evaluar las competencias de los candidatos, contrastando con la descripción de puesto.

Realizar entrevistas a los candidatos conjuntamente con el jefe inmediato.

Gestionar los requerimientos de personal nuevo de las áreas de la empresa SEGEMIND S.A.C. de acuerdo a las exigencias.

### 4.2 Jefe solicitante de personal

Realizar el requerimiento de personal nuevo.

Revisar el curriculum vitae del candidato que ha sido filtrado por el área de recursos humanos.

Elaborar y asegurar que en las descripciones de puesto, del personal del área bajo su responsabilidad, estén incluidos las competencias, responsabilidades y perfil del puesto.

Cumplir con el presente procedimiento.

Asegurar que el personal bajo su cargo cumpla con las responsabilidades que le son asignadas según las descripciones de puesto

### 4.3. Gerente General

Autorizar el requerimiento de personal nuevo.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
		Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Aprobación:
		Página: 3 de 13

## 5. DEFINICIONES

**3.1. Reclutamiento:** Convocatoria de personas iniciada por la Empresa SEGEMIND S.A.C. para cubrir una vacante nueva o una vacante existente, por una necesidad en un plazo determinado o indeterminado.

**3.2. Puesto:** Conjunto de tareas y responsabilidades específicas que debe asumir una persona y generalmente incluye una relación entre dos o más personas. Descripción de las actividades que se realizan en el trabajo y las condiciones bajo las cuales se realizan.

**3.3. Postulante:** un aspirante o solicitante a un puesto de trabajo solicitado por SEGEMIND S.A.C.

**3.3. Selección:** Proceso que implica la decisión de elegir, de entre todos los Curriculum Vitae recepcionados por SEGEMIND S.A.C. o las existentes en la base de datos, las que se ajusten más a las competencias exigidas de la persona para cubrir la vacante.

**3.4. Evaluaciones:** Proceso que comprende desde la revisión y el análisis de los Curriculum Vitae, hasta las pruebas a las que son sometidos los postulantes a cubrir la vacante.

**3.5. Entrevista personal:** Pese a ser subjetiva, la entrevista personal es un factor determinante en la decisión final respecto de la aceptación no de un candidato al empleo. La entrevista debe ser dirigida con gran habilidad y tacto, para que realmente pueda producir los resultados esperados.

**3.6. Contratación:** Decisión de contratar a uno de los candidatos para cubrir la vacante.

**3.7. RR.HH:** Recursos Humanos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL

El requerimiento de personal se realiza a solicitud de la jefatura a cargo del puesto requerido, para este requerimiento se utiliza el Formulario de Requerimiento de Personal (RH-FO-003) que debe ser enviado la jefatura de Recursos Humanos.

Si se requiere crear un nuevo puesto, llenar el formato Descripción de puestos (RH-FO-002) el cual debe ser coherente, debidamente estructurado, contener el objetivo principal, responsabilidades y perfil del puesto, para su validación por el área de Recursos Humanos.

El área de recursos humanos evaluará la modalidad de contratación del requerimiento (planilla o recibo por honorarios) y establecerá el rango salarial al puesto vacante.

El requerimiento debe ser validado mediante las firmas y aprobaciones definidas en el formato requerimiento de personal del solicitante del área, jefe de recursos humanos y el gerente.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
		Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 13

## 6.2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Una vez aprobada la solicitud de requerimiento de personal, el área de Recursos Humanos dará inicio al proceso de reclutamiento y selección del personal.

Se identificará las fuentes de información (página web y anuncio de trabajo) para el reclutamiento de los postulantes, los cuales deberán enviar su Curriculum Vitae que será almacenado en una base de datos y los que se recibieron en físico, serán almacenados en un archivero. Posteriormente se realizará una pre selección de Curriculum Vitae.

Para evitar conflictos internos, no se permitirá la contratación de participantes que tengan vínculos familiares con algún trabajador actual de la empresa, salvo alguna excepción autorizada por la gerencia general de SEGEMIND S.A.C. (RH-FO-017)

## 6.3. EVALUACION DEL PERSONAL

Se comunicará vía telefónica con los candidatos pre seleccionados para citarlos a una entrevista personal.

Los postulantes serán entrevistados por el jefe de área, quien los evaluará, registrando sus apreciaciones en (RH-FO-004) Entrevista personal.

Posteriormente el jefe de área realizará la elección del candidato y comunicará al gerente general, jefe de RR.HH y jefe de SSOMA.

El jefe de SSOMA, coordinará con el centro médico ocupacional, la realización del examen médico Pre Ocupacional, acorde con los riesgos a que están expuestos a sus labores. Recibido la aptitud médica se verificará si es apto para el puesto.

En el caso que el candidato seleccionado no sea apto (según EMO), se informará vía escrita a Recursos Humanos, y se reiniciará la búsqueda de otro candidato idóneo. Caso contrario, si el candidato es apto, se procederá a la contratación del mismo.

## 6.4. CONTRATACION DE PERSONAL

Se le comunicará de forma verbal al candidato seleccionado, la relación de documentos necesarios que debe anexar a su curriculum vitae documentado, para que inicie sus labores; se le da un tiempo de tres días para entrega de documentos solicitados de lo contrario se cancela el contrato.

Con la documentación del colaborador y los registros del proceso de reclutamiento, selección y evaluación; se apertura el file del personal que contiene:

1. Ficha personal.
2. Currículum Vitae documentado actualizado.
3. Requerimiento Personal.
4. Entrevista personal
5. Descripción de Puesto.
6. Certificado de Antecedentes Policiales, Penales y declaración jurada de domicilio.
7. Contrato.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
		Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Aprobación:
		Página: 5 de 13

## 6.5. INDUCCIÓN

Después de la contratación del personal seleccionado, este debe pasar por una Charla de Inducción, según el check list de inducción (RH-FO-007) que facilitará la comprensión de las actividades de la empresa y su integración al puesto. Esta inducción estará a cargo de Recursos Humanos, la jefatura solicitante del personal y el jefe de SSOMA. Al momento de incorporarse a las labores, el personal contratado recibirá la información acerca de su cargo, en el formato Descripción del puesto (RH-FO-002), dicho documento será elaborado por Recursos humanos y la jefatura solicitante, con aprobación de Gerencia. Conforme el personal contratado realice las funciones de su cargo, el jefe inmediato realizará seguimiento a través del formato Evaluación del desempeño del personal (RH-FO-012) el cual será remitido a Recursos Humanos mensualmente por tres primeros meses.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

<b>IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO</b>
Formato de Descripción del Puesto	RH-FO-002
Formato de Requerimiento de Personal	RH-FO-003
Entrevista personal	RH-FO-004
Excepción de contratación	RH-FO-006
Check list de Inducción	RH-FO-007
Ficha de personal	RH-FO-009
Evaluación de desempeño del personal	RH-FO-012

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

## 9. ANEXOS

- 9.1. Descripción de Puestos.
- 9.2. Requerimiento del puesto.
- 9.3. Entrevista personal.
- 9.4. Excepción de contratación
- 9.5. Check list de Inducción.
- 9.6. Ficha de personal.
- 9.7. Evaluación de desempeño del personal.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 158 de 13


9.1. Descripción del puesto.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-002
	<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

<b>Puesto:</b>	
<u>OBJETIVO PRINCIPAL DE SU PUESTO:</u>	
<u>REPORTA A :</u>	<u>LE REPORTAN:</u>
<u>RESPONSABILIDADES PRINCIPALES</u>	
I. <u>Funciones:</u>	
II. <u>Supervisión que ejerce:</u>	
<u>PERFIL DEL PUESTO</u>	
I. <u>Formación y Educación deseable:</u>	
II. <u>Habilidades:</u>	
III. <u>Experiencia Necesaria:</u>	

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 159 de 13

## 9.2. Requerimiento del puesto.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-003
	<b>REQUERIMIENTO DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

Requiere se adjunte la descripción del puesto de ser una posición nueva

**INFORMACIÓN PRELIMINAR:**

**NO. REQUERIMIENTO:**

(Solo RRHH)

NOMBRE DEL PUESTO: _____			
REPORTA DIRECTAMENTE A: _____			
AREA : _____			
Nivel Profesional	Técnico ( )	Profesional ( )	Ninguno ( )
Origen del puesto	Nuevo ( )	Reemplazo ( )	
Modalidad de Contratación	Personal Propio ( )	Locación de Servicios ( )	
Tipo de Contrato	Fijo ( ) indefinido ( )	Desde: _____	Hasta: _____
Posición Presupuestada	Si ( ) No ( )		

**JUSTIFICACION DEL REQUERIMIENTO DEL PERSONAL:**

--


**VALIDACIONES:**

Rango Salarial Propuesto	
Grado y Nivel Salarial	
Nombre del Candidato	
Fecha acordada de ingreso a laborar	
Sueldo de Ingreso acordado	S/.

<b>Área Solicitante</b>	<b>Gerente General</b>	<b>RRHH</b>
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma y Fecha:	Firma y Fecha:	Firma y Fecha:

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 160 de 13

### 9.3. Entrevista personal.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-004
	<b>ENTREVISTA PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

Nombre	
Fecha de entrevista	
Teléfono contacto	
Observación general y verbal del candidato	

De acuerdo a lo descrito en la descripción del puesto que se está evaluando **RH-FO-002**, puede completar esta pauta de referencia, a modo de ficha de orientación. Los niveles que se proponen son los siguientes:

- A: Alto:** Este nivel debe asignárselo a aquellos candidatos que presentan total acuerdo con el perfil requerido en este ítem.  
**B: Bueno:** Este nivel corresponde a la presencia deseable de los aspectos evaluados en el ítem, de acuerdo a lo establecido en el perfil del cargo.  
**C: Mínimo necesario:** Este nivel indica que el candidato evaluado presenta lo mínimo necesario de los requisitos para desempeñarse en el cargo al que está postulando.  
**D: Insatisfactorio:** Se utiliza esta categoría para señalar que el candidato no presenta coincidencias en este ítem respecto a los requerimientos del cargo.  
**No identificada:** Como su nombre lo indica, corresponde a cuando no se ha podido recoger información del ítem evaluado, durante la entrevista de selección.

Ítems evaluados y características identificadas					
	Grado				No Identificada
	A	B	C	D	
1. Objetivo Profesionales					
2. Formación					
3. Experiencia Profesional.					

Comentarios:
--------------


APTO

NO APTO

Firma Del Evaluador

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
		Versión: 01
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Aprobación:
		Página: 161 de 13

#### 9.4. Excepción de contratación


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-006
		Versión: 01
	<b>EXCEPCIÓN PARA CONTRATACION</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 1

<b>I. DATOS PERSONALES DE IDENTIFICACION</b>					
NOMBRES: .....					
FECHA DE NACIMIENTO .....	/...../.....	D.N.I No .....			
DOMICILIO ACTUAL.....					
TELEFONOS.....		E-MAIL.....			
<b>II. ESTUDIO / FORMACION</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>III. EXPERIENCIA</b>					
.....					
.....					
.....					
<b>IV. EXCEPCIÓN AL PERFIL</b>					
TIPO CARRERA	<input type="checkbox"/>	.....			
PERSONAL	<input type="checkbox"/>	.....			
DISCAPACIDAD	<input type="checkbox"/>	.....			
OTROS	<input type="checkbox"/>	.....			
<b>V.- CONSIDERACIONES:</b>					
.....					
.....					
.....					
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>V° B° RR.HH</td> <td>V° B° AREA ASIGNADA</td> <td>APROBACION GERENCIA G.</td> </tr> </table>			V° B° RR.HH	V° B° AREA ASIGNADA	APROBACION GERENCIA G.
V° B° RR.HH	V° B° AREA ASIGNADA	APROBACION GERENCIA G.			

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 162 de 13

### 9.5. Check list de Inducción.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PO-007
	<b>CHECK LIST INDUCCION DEL PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

Nombre: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_  
 Fecha de inducción: \_\_\_\_\_ Puesto: \_\_\_\_\_

	Actividades a realizar:	Responsable
<input type="checkbox"/>	Bienvenida y explicación del propósito de la orientación.	RRHH
<input type="checkbox"/>	Visión y Misión de la empresa	RRHH
<input type="checkbox"/>	Presentación y entrega de la Política de Calidad	RRHH
<input type="checkbox"/>	Descripción de los servicios que se realizan y organigrama de la empresa.	RRHH
<input type="checkbox"/>	Explicación de los horarios de trabajo, ausencias, sobretiempos (si es personal de la empresa)	RRHH
<input type="checkbox"/>	Descripción de las principales responsabilidades que tendrá en su puesto. (en función del perfil)	JEFE DE AREA
<input type="checkbox"/>	Entrega del Reglamento interno de Trabajo	RRHH
<input type="checkbox"/>	Explicación del proceso de producción, los controles de calidad a realizarse antes, durante y después de haber terminado el servicio y normas internacionales.	RRHH
<input type="checkbox"/>	Conocimientos básicos de Seguridad, Salud y Medio Ambiente	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Presentación y entrega de la Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Entrega del Reglamento interno de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Descripción de los principales peligros e impactos existentes en el trabajo que realizan y que debemos hacer para evitarlos. (en función de la matriz IPER y IAIA)	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Trabajos de alto riesgo y los que requieren autorización	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Llenado de Reportes de Accidentes, Análisis de Trabajo Seguro, Permiso de Trabajo, Rechazo de Tarea, Pre- uso de equipos	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Equipos de Protección Personal (EPP), con la explicación de los estándares de uso.	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Comentarios generales de Primeros Auxilios y ubicación de botiquines.	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Manejo de residuos que genera la actividad y que hacer con ellos.	SSOMA
<input type="checkbox"/>	Entrega de EPP, firma del registro de inducción del personal y entrega de los EPP nuevos respectivos.	SSOMA

\_\_\_\_\_  
Colaborador

\_\_\_\_\_  
Jefe de area


\_\_\_\_\_  
Recursos Humanos

\_\_\_\_\_  
SSOMA



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Página: 163 de 13

## 9.6. Ficha de personal.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-009
	<b>FICHA DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Página: 1 de 2

**I. DATOS PERSONALES DE IDENTIFICACION**

NOMBRES: .....

FECHA DE NACIMIENTO ...../...../..... DNI No .....

DOMICILIO ACTUAL .....

TELEFONOS..... E-MAIL .....

**II. DATOS LABORALES**

FECHA DE INGRESO ..... CARGO .....

NIVEL EDUCATIVO ..... TIPO DE CONTRATO .....

TIPO DE PAGO ( ) EFECTIVO ( ) DEPOSITO ( ) OTROS.....

Nº CTA CTE HABERES ..... ENTIDAD FINANCIERA .....

DISCAPACIDAD ( ) SI ( ) NO

FECHA Y MOTIVO DE BAJA .....

**III. DATOS DE SEGURIDAD SOCIAL**

REGIMEN DE ASEGURAMIENTO DE SALUD ( ) ESSALUD ( ) SIS ( ) EPS.....

REGIMEN PENSIONARIO ( ) ONP ( ) AFP..... CUPPS .....

APORTE SCTR PENSION ( ) Privado..... ( ) Público.....

SALUD ( ) Privado..... ( ) Público.....

**IV. DATOS DE LOS DERECHOHABIENTES DEL TRABAJADOR**

Nombre de Conyuge o Concubina (o) : ..... DNI: .....

Fecha de Nacimiento: ..... Sexo ( ) F ( ) M Edad: ( ) Años

Domicilio Actual : .....

.....CONDICION DE DERECHOHABIENTE.....

ALTA  CASADO Partida de Matrimonio Nº .....

CONVIVIENTE Escritura P. Union de Hecho Nº .....

Resolucion Judicial .....

BAJA Acta de partida de Defuncion Nº .....

Acta de Divorcio .....

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 12 de 13

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: RH-FO-009
	FICHA DE PERSONAL		Versión: 01
		Aprobación:	
		Página: 2 de 2	

N° HIJOS MENORES DE EDAD : .....	N°.....
Fecha de ALTA T-REGISTRO .....	
Nombre y Apellidos .....	DNI:.....
Fecha de Nacimiento: .....	Sexo ( ) F ( ) M      Edad: ( ) Años
Domicilio Actual : .....	
Fecha de BAJA T-REGISTRO .....	Acta de partida de Defunción N°.....

Fecha de ALTA T-REGISTRO .....	
Nombre y Apellidos .....	DNI:.....
Fecha de Nacimiento: .....	Sexo ( ) F ( ) M      Edad: ( ) Años
Domicilio Actual : .....	
Fecha de BAJA T-REGISTRO .....	Acta de partida de Defunción N°.....


V- DOCUMENTOS ADJUNTOS	
* Hoja de vida, sustentando la experiencia laboral	<input type="checkbox"/>
* Copia de D.N.I.	<input type="checkbox"/>
* Certificado de antecedentes penales y domiciliario	<input type="checkbox"/>
DOCUMENTOS DE DEROCHABIENTES	
* CERTIFICADO DE MATRIMONIO	<input type="checkbox"/>
* ESCRITO DECLARACION UNION DE HECHO	<input type="checkbox"/>
*N° COPIAS DE DNI, DE LOS DERECHAHABIENTES	<input type="checkbox"/>

Certifico que la Información brindada en el presente formato es verdadera y tiene caracter de Declaración Jurada. Asimismo podrá ser verificada en cualquier momento por la empresa y estoy dispuesto a brindar una ampliación de cualquier aspecto de los datos registrados.

HUELLA INDICE DERECHO DEL TRABAJADOR	FIRMA DEL TRABAJADOR	RRHH	GERENCIA GENERAL

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-PR-001
	<b>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 13 de 13

9.7. Evaluación de desempeño del personal.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-FO-012
	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1

Nombre del colaborador: .....

Cargo: .....

Nombre de la Jefatura: .....

Fecha de Evaluación: .....

Marcar del 1 al 3 según corresponda:

	Muy bueno 4	Bueno 3	Regular 2	Mal 1
1 Adaptación al cambio	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 Adaptación a la empresa	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 Adaptación al equipo de trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4 Conocimiento del trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5 Respeto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6 Responsabilidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7 Comunicación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8 Puntualidad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9 Medidas de Seguridad	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10 Eficiencia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Suma:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Promedio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Puntajes Muy bien	( 35 - 40 )	Resultado	<input type="text"/>
Bien	( 25 - 35 )	Renovación de contrato	
Regular	( 17 - 23 )		
Mal	( 10 - 16 )		

SI     NO

Observaciones:

Persona que evalúa:

---

Cargo:

Firma y Sello

**Anexo 07**

**Manual de Organización y**

**Funciones.**



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Código: RH.MA-001

Versión: 01


**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES**

Aprobación:

Página: 1 de 26

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH.MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 168 de 26

## 1. OBJETIVO.

### 1.1 Objetivo Técnico.

Desarrollar el ordenamiento organizacional de SEGEMIND SAC, es decir, situar a todos los colaboradores dentro de la organización.

Establecer las relaciones de autoridad-responsabilidad:

- Delimitando responsabilidades.
- Estableciendo las líneas de autoridad.
- Identificando duplicidad de funciones, con el fin de optimizarlas.

### 1.2 Objetivo de Comunicación.

Dar a conocer con precisión a los miembros de la organización, el lugar que ocupan dentro de ella.

Facilitar a las personas que se incorporan a la organización, el conocimiento de la estructura de la empresa y sus funciones; haciendo más didáctico el proceso de inducción.

## 2. ALCANCE.


Todos los servicios que realiza la empresa.

## 3. DEFINICIONES.

**3.1 Estructura de la Organización:** Responsabilidades, autoridades y relaciones ordenadas según una estructura, a través de la cual una organización cumple sus funciones.

**3.2 Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una organización, mediante el uso de símbolos especiales.

Visto como un documento formal, reflejará la estructura administrativa de la empresa.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH.MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 3 de 26

#### 4. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:

##### 4.1. Órgano de Dirección

Gerencia General.

##### 4.2. Órganos de Asesoramiento

Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental.  
Gestión de la Calidad

##### 4.3. Órganos de Línea

###### Administración

- Ventas.
- Recursos Humanos.
- Finanzas
- Logística
- Tecnología de la Información.

###### Planificación y Control de la Producción


- Asistente de Planificación y Control de la Producción.

###### Producción

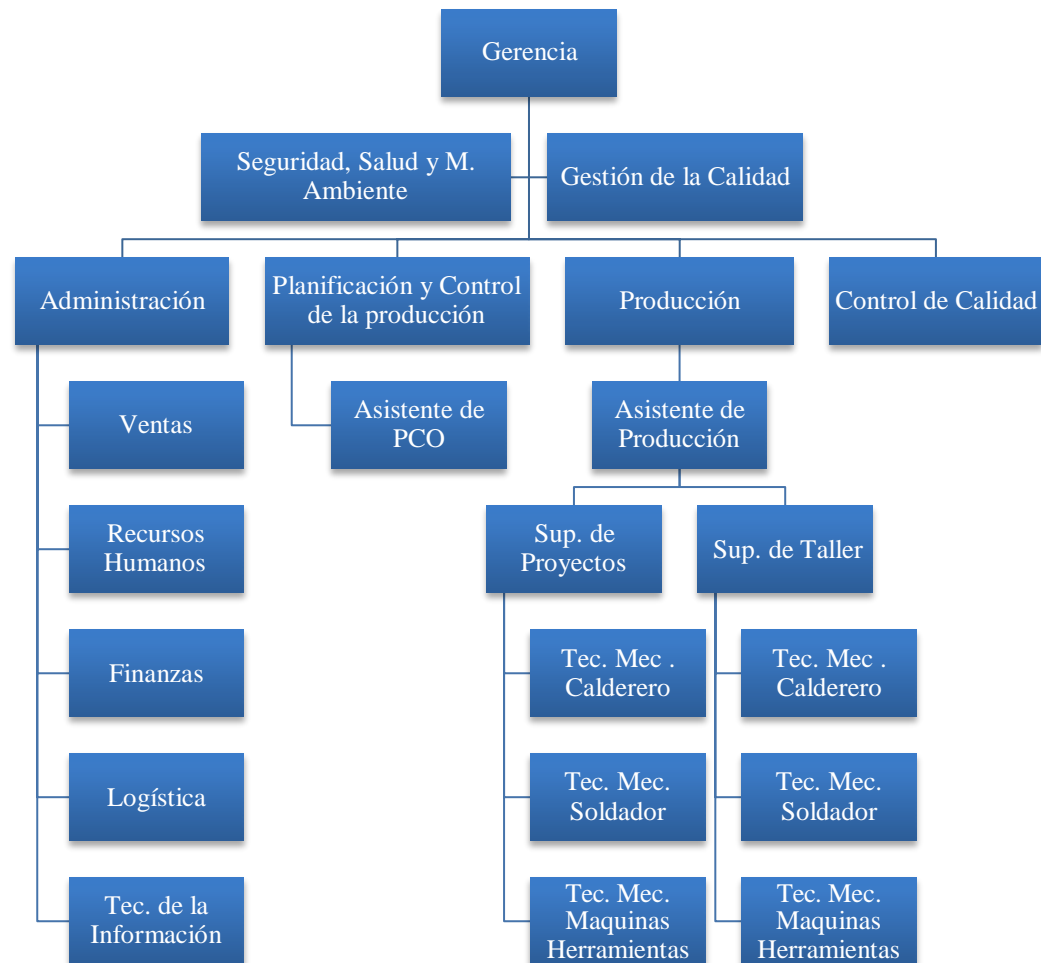
- Asistente de producción.
- Supervisor de proyectos
- Supervisor Taller
  - Técnico Mecánico Calderero/Montaje I
  - Técnico Mecánico Soldador I
  - Técnico Mecánico Calderero/Montaje II
  - Técnico Mecánico Soldador II
  - Ayudante.
  - Técnico Mecánico Máquinas y Herramientas I
  - Técnico Mecánico Máquinas y Herramientas II

###### Control de Calidad


- Inspector de control de calidad
- Asistente de control de calidad
- Asistente de servicios

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH.MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 26

## 5. ORGANIGRAMA SEGEMIND S.A.C





	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 5 de 26

## GERENTE GENERAL

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa planificando y coordinando las políticas, estrategias, planes, procedimientos y actividades, para el cumplimiento de objetivos de la misma.

### **REPORTA A :**

-----

### **LE REPORTAN :**

Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental/ Sistema de Gestión de la Calidad/  
Administración Planificación y control de la producción/ Producción/ Control de Calidad

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Definir la Política del Sistema Integrado de Gestión.
2. Velar por el cumplimiento de las políticas de la empresa.
3. Definir y monitorear el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.
4. Representar a la organización ante las entidades empresariales, comerciales y legales.
5. Planificación de actividades para el logro de objetivos generales.
6. Diseño y aplicación estrategias.
7. Asegurar el bienestar del personal de la organización.
8. Analizar costos y presupuestos
9. Revisar informes y resultados de indicadores.
10. Delegar Funciones y Responsabilidades.
12. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
13. Controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Supervisa el desempeño de los Jefes a su cargo, sobre la gestión que realizan en cada una de sus áreas.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Ingeniería Mecánica, Ing. Industrial, Mecánica de Mantenimiento.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio.

#### **II. Habilidades:**

- Actitud de líder
- Tener don de mando
- Iniciativa propia
- Capacidad de toma de decisiones
- Facilidad para relacionarse y comunicarse a todo nivel.
- Acostumbrado a trabajar en equipo.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 5 años en la industria Metalmeccánica.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 172 de 26

## JEFE SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Planificar, organizar y controlar todas las acciones para la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y/o daños al ambiente, de acuerdo a las disposiciones y principios emanados por los entes reguladores de la materia.

**REPORTA A :**  
Gerente General

**LE REPORTAN :**

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa.
2. Verificar que la empresa cumpla las disposiciones legales aplicables.
3. Coordinación permanente con el comité de seguridad y salud en el trabajo.
4. Planificación y control del Sistema de Gestión de SSOMA.
5. Proporcionar recomendaciones técnicas de seguridad.
6. Identificación y selección de áreas seguras incluyendo la señalética.
7. Elaborar y ejecutar el programa de inspecciones de seguridad.
8. Elaborar el programa anual de capacitación de SSOMA
9. Verificar que los colaboradores cuenten con las herramientas que permitan reducir los riesgos como entrega y uso adecuado de EPPS.
10. Comprometer e involucrar a los colaboradores en el desarrollo de las actividades del sistema de gestión de SSOMA.
11. Elaborar Plan de Contingencia.
12. Capacitación al Personal en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental.
13. Reporte e investigación de accidentes, incidentes graves y/o enfermedades ocupacionales al Ministerio de Trabajo y a la Gerencia General.
14. Programación, coordinación y seguimiento EMO.
15. Elaborar el programa anual de exámenes médicos ocupacionales y coordinar su realización.
16. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
17. Presentar Indicadores de Seguridad, Salud Ocupacional y ambiental mensuales a gerencia general.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla la ejecución de las operaciones en temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente; realizando el seguimiento respectivo.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**

- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Ingeniería de Seguridad, Ing. Industrial y/o especialización en Gestión Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Conocimientos de computación a nivel usuario.

#### **II. Habilidades:**

- Habilidad para detectar riesgos operaciones (prevenir accidentes).
- Toma de decisiones
- Buena comunicación a todo nivel.
- Habilidad para dirigir grupos de trabajos.
- Interpretar leyes, reglamentos, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y protección ambiental.
- Expresarse claramente en forma oral y escrita.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 2 años en seguridad, salud y medio ambiente.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 7 de 26

## COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Asegurar el cumplimiento de los estándares del Sistema de Gestión de Calidad, promoviendo y desarrollando la conciencia del personal para que contribuyan al seguimiento y la eficacia del sistema a través de la mejora continua y del mejoramiento de los procesos que se encuentren dentro del alcance establecido.

### **REPORTA A :**

Gerente General

### **LE REPORTAN :**

Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental/ Sistema de Gestión de la Calidad/ Administración Planificación y control de la producción/ Producción/ Control de Calidad

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **III. Funciones:**

1. Mantener y controlar la documentación correspondiente al sistema de gestión de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos.
2. Planificar y llevar a cabo auditorías internas, analizar los resultados de las mismas, Realizar el registro de sus observaciones, emitiendo el reporte que corresponda así como la generación de posibles no conformidades por las desviaciones encontradas y realizar el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas que se hayan formulado
3. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, verificando que la documentación existente sea implementada de manera consistente por el personal responsable.
4. Participar en las reuniones de revisión por la Dirección General, registrando el Acta correspondiente.
5. Revisar, registrar y custodiar (con el responsable de control de documentos) toda la documentación original de Gestión de la Calidad.
6. Revisar y dar seguimiento al desarrollo del Plan de Capacitación del personal en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Supervisa el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en todas las áreas de la empresa.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Ing. Industrial, Administración, Ing. Mecánica
- Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio.
- Inglés Técnico – Básico.
- Especialización en Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **IV. Habilidades:**

- Actitud de líder
- Proactividad.
- Capacidad de Análisis.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Facilidad para relacionarse y comunicarse a todo nivel.
- Innovación y mejora continua.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 1 año en Sistema de Gestión de la Calidad.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 174 de 26

## ADMINISTRADOR

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Planificar, ejecutar, analizar, controlar, comunicar, liderar, negociar, motivar y tomar decisiones dentro de una organización, con el propósito de conseguir que se cumplan los objetivos.

### **REPORTA A :**

Gerente General

### **LE REPORTAN :**

Ventas, Recursos Humanos, Finanzas, Logística y Tecnología de la Información.

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa.
2. Tomar decisiones Administrativas.
3. Elaborar un informe final de cada año.
4. Elaborar y proponer a la Gerencia las metas por año.
5. Elaborar Plan de trabajo Anual.
6. Realizar trámites administrativos: con Entidades Públicas y Privadas.
7. Efectuar gestiones bancarias.
8. Emisión y control de la facturación.
9. Coordinar con clientes requisitos inicio de trabajo y programación de pagos.
10. Coordinar con Logística las Ordenes Compra para el pago y/o financiamiento.
11. Informar a Gerencia los pendientes financieros.
12. Mantener en orden los registros administrativos.
13. Atención de quejas y/o reclamos de los clientes.
14. Elaboración Indicadores por áreas.
15. Coordinación con los Asesores para la propuesta de mejoras.
16. Registrar Órdenes de trabajo y actualizar los costos.
17. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
19. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla la ejecución de las actividades administrativas, coordinando con todas las áreas.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Administración de Empresas.
- Manejo de Office.
- Administración y planeamiento.
- Recursos humanos.
- Conocimiento de materiales en la industria Metalmeccánica.

#### **II. Habilidades:**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Buena comunicación a todo nivel.
- Habilidad para formar equipos de trabajo y trabajar en equipo.
- Capacidad de supervisión y coordinación en las distintas áreas de la empresa.
- Capaz de atender tareas múltiples, capacidad para la toma de decisiones.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Un año en funciones de administrador, realizando las actividades:
- Control de Flujos ingresos y egresos, Elaboración y análisis de Informes Administrativos. Supervisión de registros contables, Atención de auditorías internas y externas, Realizar trámite Documentario, Facturación y cobranzas.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 9 de 26

## JEFE DE PLANIFICACION Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Responsable directo de la planeación y control de las operaciones garantizando el cumplimiento de los proyectos con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad establecidos

### **REPORTA A :**

Gerente General

### **LE REPORTAN :**

Asistente de Planificación y control de la producción

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa
2. Planear los procesos vinculados con la producción.
3. Elaboración de presupuesto de las cotizaciones.
4. Elaboración de programación de actividades de proyectos.
5. Elaboración de requerimiento de materiales, personal y máquinas para los trabajos.
6. Coordinar y supervisar la programación y ejecución del trabajo para cumplir con los plazos establecidos.
7. Desempeñar las diversas funciones que en el ámbito de competencia que le sean asignadas por su jefe inmediato.
8. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Realiza seguimiento a los trabajos durante su ejecución, para cumplir lo planificado.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional Universitario en Ingeniería Mecánica, Industrial o afines.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio.
- Dibujo Asistido por Computadora.
- Conocimiento de las Normas de fabricación de estructuras metálicas.
- Formulación de Costos y presupuestos para Elaboración de Proyectos.
- Interpretación de planos mecánicos.

#### **II. Habilidades:**

- Proactividad laboral
- Desarrollo de habilidades bajo niveles de presión.
- Vocación de servicio /con para el trabajador (preparación técnica)
- Capacidad de planificación y organización.
- Actitud dinámica

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 5 años en la industria metalmeccánica ejecutando Proyectos Metalmeccánicos.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 10 de 26

## JEFE DE PRODUCCIÓN

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Responsable directo de la organización, dirección y ejecución de las operaciones garantizando el cumplimiento de los proyectos eficientemente y según los requisitos del cliente.

### **REPORTA A :**

Gerente General

### **LE REPORTAN :**

Asistente de Producción

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa
2. Dirigir, coordinar y evaluar los procesos vinculados con la producción.
3. Planear, dirigir, coordinar y evaluar el mantenimiento general de la infraestructura, maquinarias y equipos
4. Vigilar el cumplimiento de las norma de seguridad en el trabajo y salud ocupacional.
5. Coordinación en la elaboración de Cotización.
6. Planear, dirigir, coordinar y controlar la elaboración de procedimiento y criterio técnico para el desarrollo de los procesos y actividad bajo su competencia.
7. Supervisar la ejecución del trabajo para cumplir con los plazos establecidos.
8. Entrega del trabajo hasta recibir la conformidad del cliente.
9. Desempeñar las diversas funciones que en el ámbito de competencia que le sean asignadas por su jefe inmediato.
10. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla, dirigir, coordinar y evaluar las operaciones en el proceso productivo.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional Universitario en Ingeniería Mecánica, Industrial o técnico.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio.
- Dibujo Asistido por Computadora.
- Conocimiento de las Normas de fabricación de estructuras metálicas.
- Interpretación de planos mecánicos.

#### **II. Habilidades:**

- Proactividad laboral
- Desarrollo de habilidades bajo niveles de presión.
- Vocación de servicio /con para el trabajador (preparación técnica)
- Buenas relaciones laborales e interpersonales
- Capacidad de liderazgo
- Actitud dinámica

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 3 años en la industria metalmeccánica ejecutando Proyectos Metalmeccánicos.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 11 de 26

## JEFE DE CONTROL DE CALIDAD

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Planear, administrar, dirigir y evaluar las acciones de control para preservar y mejorar los niveles de calidad de los bienes y servicios ofrecidos al cliente por la Jefatura de Operaciones coordinando interna y externamente.

### **REPORTA A :**

Jefe de Operaciones

### **LE REPORTAN :**

-----

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa.
2. Coordinación permanente en el desarrollo de los procesos operativos.
3. Coordinación en la elaboración de procedimientos de Calidad.
4. Verificar la calidad de los materiales suministrados por el proveedor.
5. Vigilar el cumplimiento de las normas aplicadas en el proceso.
6. Proporcionar recomendaciones técnicas a los clientes.
7. Verificar, evaluar, aprobar reportes de calidad.
8. Entrega del trabajo hasta recibir la conformidad de pruebas realizadas.
9. Elaborar y ejecutar el programa anual de calibración de equipos de medición e inspección, gestionando la calibración externa de instrumentos y equipos patrones.
10. Realizar y mantener la trazabilidad de las piezas críticas de los proyectos de fabricación.
11. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla la ejecución de las operaciones, verificando, evaluando, aprobando procedimientos, reportes e informes de calidad.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**

- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Ingeniería Mecánica, Industrial, Mecánico de Construcciones metálicas, Mecánica de Mantenimiento o afines.
- Conocimientos de computación a nivel usuario.
- Certificación AWS
- Certificación en Ensayos No Destructivos.
- Interpretación de planos mecánicos
- Estudios de Inglés.

#### **II. Habilidades:**

- Compromiso con la organización
- Orientación hacia la calidad.
- Responsabilidad.
- Liderazgo
- Pensamiento Analítico
- Capacidad Comunicativa.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 5 años en el rubro de estructuras metálicas, ejecutando:
- Control de Calidad de Industria Metalmeccánica
- Supervisiones
- Ensayos Destructivos y No Destructivos.
- Procesos de Soldadura
- Interpretación de Normas de Calidad.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 12 de 26

## JEFE DE VENTAS

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Responsable de promocionar y posicionar los productos/servicios que la empresa ofrece en las distintas industrias, captando nuevos clientes.

### REPORTA A :

Gerente General

### LE REPORTAN :

-----.

### RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

#### **I. Funciones:**

1. Ofrecer en el mercado los servicios que la empresa ofrece, y posicionar en el Mercado el Nombre de SEGEMIND S.A.C.
2. Representar a la Empresa en aspectos comerciales ante clientes, negociar convenios y administrar los contratos que se suscriban con éstos.
3. Investigar y prever la evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la Empresa.
4. Elaborar el presupuesto anual de ventas.
5. Controlar la elaboración y presentación de las cotizaciones de nuestros productos se cumpla en una forma profesional.
6. Controlar que se elaboren los Contratos, se firmen y se archiven.
7. Controlar que se elabore las actas de entrega y recepción para los clientes.
8. Visitar a los Clientes para transmitir el Servicio de Atención Personalizada.
9. Coordinar que se solucionen las quejas o reclamos de los clientes.
10. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
11. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Verificar que el cliente se sienta satisfecho y a gusto con nuestro trabajo.

### PERFIL DEL PUESTO

#### **I. Formación y Educación deseable:**

- Profesional Universitario y/o Carrera Técnica en Ingeniería Mecánica, Ing. Industrial, Administración.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio
- Inglés Intermedio.
- Conocimientos de Marketing.

#### **II. Habilidades:**

- Facilidad para relacionarse y comunicarse a todo nivel.
- Adaptabilidad.
- Proactivo.
- Actitud de servicio.
- Negociador.
- Analítico.
- Orientado a resultados.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 3 años en la industria Metalmeccánica.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 179 de 26

## JEFE DE RECURSOS HUMANOS

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Promover la motivación e integración, así como las condiciones de trabajo que garanticen el bienestar físico y psicológico de los colaboradores.

### **REPORTA A :**

Administrador

### **LE REPORTAN :**

Colaboradores

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa
2. Convocatoria de Requerimiento Personal.
2. Selección y Evaluación de nuevos colaboradores.
3. Elaboración de contrato de Trabajo.
5. Recopilar y Armar de File del colaborador.
6. Efectuar la verificación de asistencia al colaborador y cumplimiento del horario.
7. Mantener una comunicación efectiva y constante con los colaboradores.
8. Encuesta de Satisfacción del personal.
9. Emisión de Memorándum, Amonestaciones ante el incumplimiento del R.I.T.
10. Recepción y aprobación de solicitud de vacaciones, permisos y licencias.
11. Encuestar y Elaborar el programa de Capacitaciones Anuales para el personal.
12. Elaborar planillas y coordinar pagos, liquidaciones y aperturas de cuentas.
13. Realizar pagos de seguros (SCTR), AFP, viáticos y/o otros.
14. Informar a contabilidad cada 02 de cada mes al personal a declarar, dar de baja o ingresar.
15. Brindar información a contabilidad para la elaboración de liquidaciones, AFP, CTS y beneficios.
16. Emisión y entrega de Boletas Mensuales a los colaboradores.
18. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
19. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Verificar el clima laboral de cooperación y trabajo en equipo entre los colaboradores.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Estudios Universitarios y/o Carrera Técnica en Administración de Empresas o Psicología.
- Manejo de Office a nivel intermedio.
- Diplomado en Recursos Humanos.
- Conocimiento Legislación Laboral.

#### **II. Habilidades:**

- Proactivo.
- Liderazgo.
- Proporcionar un buen clima laboral de cooperación y trabajo en equipo.
- Facilidad para comunicarse a todo nivel.
- Para mantener el orden documentario
- Rapidez de digitación.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 2 años en labores similares: Gestión en contratos, emisión de boletas pago, redacción de Liquidaciones y elaboración de Planillas.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 14 de 26

## JEFE DE FINANZAS

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Garantizar la correcta administración, ejecución y control de los recursos financieros.

### **REPORTA A :**

Administración

### **LE REPORTAN:**

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
2. Planificar los pagos a proveedores, pagos de beneficios sociales, impuestos, etc.
3. Gestionar liquidez.
4. Elaborar las declaraciones Mensuales.
5. Elaboración de Planillas Electrónicas – PLAME.
6. Realizar el registro de la documentación contable de la Empresa en el sistema, la cual generara los libros obligatorios exigidos en las normas tributarias.
7. Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica.
8. Revisar y comparar gastos mensuales.
9. Cierre contable anual y elaboración de Estados Financieros anuales.
10. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
11. Mantener en orden y actualizado el archivo de documentos contables (notas, Recibos de caja, Declaraciones, etc.)

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Revisión y verificación de gastos.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


Profesional Universitario de la carrera de Contabilidad.  
 Conocimientos de computación a nivel intermedio.  
 Inglés Técnico – Básico.

#### **II. Habilidades:**

Actitud de líder  
 Iniciativa propia  
 Capacidad de toma de decisiones  
 Facilidad para relacionarse y comunicarse a todo nivel.  
 Acostumbrado a trabajar en equipo.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

Mínimo 2 años en empresas similares.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 15 de 26

## JEFE DE LOGÍSTICA

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Programar, coordinar, ejecutar y controlar el abastecimiento oportuno de bienes y/o servicios para la empresa.

**REPORTA A :**

Administración

**LE REPORTAN :**

-----

**RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

**I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa.
2. Entregar los equipos de protección personal a los trabajadores.
3. Selección y Evaluación de Proveedores.
4. Realiza inventario periódico del stock de los materiales y productos del almacén.
5. Solicitar cotización a los proveedores.
6. Evaluación de solicitud de cotización.
7. Coordinar con el área solicitante los datos técnicos y aprobación de Orden Compra.
8. Generar la Orden de compra con Aprobación de Gerencia General.
9. Coordinar con finanzas el medio de pago de la compra.
10. Verificación de compras realizadas en coordinación con Calidad.
11. Controlar ingreso y salida de materiales e insumos al almacén.
11. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
12. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de su área.

**II. Supervisión que ejerce:**

Controla el ingreso y salida de los materiales y consumibles del almacén. Control de Stock de los materiales. Evaluación periódica de los proveedores.

**PERFIL DEL PUESTO**

**I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas y/o afines.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio
- Microsoft Office avanzado.
- Contar con especialización, diplomado o post grado en Logística, gestión de almacenes, despachos, etc.

**II. Habilidades:**

- Responsable.
- Dinámico
- Trabajo en equipo
- Buena comunicación a todo nivel.
- Resolución de problemas y toma de decisiones.

**III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 3 años en el rubro de estructuras metálicas, en puestos similares.
- Control de inventarios y manejo de Kárdex.
- Conocimientos de Importación.
- Gestión de proveedores.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 182 de 26

## JEFE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Planear, dirigir, coordinar y controlar el funcionamiento de los procesos de desarrollo y mantenimiento de los sistemas de la empresa, con el fin de garantizar a los usuarios oportunidad y calidad en el manejo de la información para el desarrollo de sus actividades.

### **REPORTA A :**

Administración

### **LE REPORTAN :**

-----

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa.
2. Apoyar técnicamente a todas las áreas en lo relacionado a informática, página web, correos electrónicos y sistemas de cómputo.
3. Colaborar con el personal de las diversas áreas para mantener en buen estado de conservación y de uso los equipos computarizados del Sistema.
4. Brindar apoyo inicial en situaciones de contingencia menores que se presenten en la utilización de los equipos y del Sistema.
5. Contribuir al mantenimiento de la operatividad de los diversos Sistemas de Gestión, Logística y/u otro sistema de implementación que se pudiera requerir.
6. Coordinar con cada Jefatura cronogramas de mantenimiento a los equipos asignados al personal de cada área.
7. Mantener actualizado el inventario y la información relacionada a la cantidad física de computadoras personales, Central Telefónica y teléfonos.
8. Administrar las licencias de Software y su adecuado uso en la empresa
9. Establecer mecanismos y procedimientos para un correcto resguardo (BACKUP) de la información.
10. Proveer de equipos y suministros de acuerdo con los requerimientos de las mismas (Computadoras Portátiles, Desktop, impresoras, y celulares, etc.).
11. Otras funciones que la Gerencia Administrativa financiera le asigne.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Ninguna

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación v Educación deseable:**


- Universitario en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o similares.
- Dominio a nivel avanzado de Office, Manejo de Base de datos SQL a nivel básico. Conocimientos en programación.
- Poseer un amplio conocimiento de los sistemas informáticos, redes y productos de software
- Deseable inglés a nivel intermedio.

#### **II. Habilidades:**

- Tener capacidad de explicar las cosas con claridad y concisión a personas con pocos conocimientos de informática.
- Poseer grandes dotes de organización para planificar y priorizar el trabajo.
- Mantenerse al día de la evolución general de TIC.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Experiencia mínima de 1 año como Jefe de Sistemas, Supervisor, Coordinador de Infraestructura de TIC.
- Experiencia y conocimientos sólidos en gestión de infraestructura tecnológica (Servidores, redes, comunicaciones)

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 17 de 26

## JEFE DE ALMACÉN

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Asegurar que el almacén tenga el inventario necesario para el suministro de materiales, insumos, maquinas en el tiempo oportuno, según las necesidades de cada área.

**REPORTA A :** Gerencia General, Administración y Jefe de Logística

**LE REPORTAN :** -----

### RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

#### I. Funciones:

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa
2. Llenado de Kardex.
3. Archivamiento de los vales de salida.
4. Entrega de Materiales y herramientas a los colaboradores.
5. Entrega y registro de EPPS a los colaboradores.
6. Actualización del Inventario.
7. Recepción de Ingreso y salida de materiales.
8. Asegurar el abastecimiento de la empresa con útiles de escritorio.
9. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad, respecto a su área.
11. Informar y/o solicitar por intermedio de correo a las áreas requeridas.
12. Cualquier asignación dada por el Jefe de Logística.
13. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.

#### II. Supervisión que ejerce:

Controla el ingreso y salida de materiales, equipos y herramientas, de acuerdo a las especificaciones del solicitante.

### PERFIL DEL PUESTO

#### I. Formación y Educación deseable:


- Carrera Técnica en Administración Industrial, estructuras metálicas o afines.
- Conocimientos Excel a nivel intermedio.
- Conocimiento de materiales.

#### II. Habilidades:

- Comunicación a todo nivel.
- Proactivo.
- Iniciativa.

#### III. Experiencia Necesaria:

- 1 año en almacenes.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 18 de 26

## ASISTENTE DE PLANIF. Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Asistir al Jefe de Planificación y control de la producción.

### **REPORTA A :**

Jefe Planificación y control de la producción

### **LE REPORTAN :**

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa
2. Coordinación permanente en el desarrollo de los proyectos.
3. Coordinación en la elaboración de presupuestos.
4. Vigilar el cumplimiento de los datos contenidos en sus presupuestos.
5. Evaluar costos de materiales para realizar su cotización.
6. Coordinar con R.R.H.H sobre los gastos del personal para tener en cuenta en sus cotizaciones
7. Realizar seguimiento del cumplimiento de actividades planificadas, según cronograma del proyecto.
8. Realizar seguimiento del reporte de gastos de proyectos.
9. Gestionar los recursos necesarios para las actividades
10. Mantener actualizado los cuadros de seguimiento.
11. Presentar informes a jefatura de Planificación y control de la producción
12. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad, respecto a su área.
13. Realizar pre informes solicitados por su jefe.
14. Mantener, mejorar los procedimientos mediante aporte de ideas y acciones preventivas correctivas y llenar los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
15. Cumplir cualquier asignación dada por el Jefe de Planificación y control de la producción.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controlar el cumplimiento de la planificación dentro del taller de producción y trabajos en obra.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Universitario y/o Carrera Técnica en Ing. Industrial, Mecánica y/o carreras afines.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio.
- Diseño asistido por computadora.

#### **II. Habilidades:**

- Interpretación de planos mecánicos
- Comunicación a todo nivel
- Proactivo
- Calculo de materiales.
- Capacidad de Análisis.
- Trabajo en equipo

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 1 año en el rubro de estructuras metálicas.
- Puestos similares.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 19 de 26

## ASISTENTE DE PRODUCCIÓN

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Asistir al Jefe de Producción

### **REPORTA A :**

Jefe Operaciones/Gerente

### **LE REPORTAN :**

----

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Recepcionar, ordenar y controlar diariamente el ingreso y salida de correspondencia y trámites de gestión de la Jefatura de Operaciones.
2. Elaborar planos mecánicos.
3. Coordinar con los Supervisores de proyectos, servicios, obra y taller sobre las actividades diarias
4. Gestionar los recursos necesarios para las actividades
5. Mantener actualizado los cuadros de seguimiento.
6. Apoyar a las diversas actividades con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los objetivos
7. Hacer seguimiento a las orden de trabajo
8. Presentar informes a jefatura de Operaciones
9. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad, respecto a su área.
10. Realizar pre informes solicitados por los ingenieros de la organización.
11. Mantener, mejorar los procedimientos mediante aporte de ideas y acciones preventivas correctivas y llenar los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
12. Cumple cualquier asignación dada por el Jefe de Operaciones.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla la ejecución de las operaciones, dentro del taller de producción y trabajos en obra

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Universitario y/o Carrera Técnica en Ing. Industrial, Mecánica y/o carreras afines.
- Conocimientos de computación a nivel intermedio.
- Diseño asistido por computadora.

#### **II. Habilidades:**

- Interpretación de planos mecánicos
- Comunicación a todo nivel
- Proactivo
- Calculo de materiales.
- Capacidad de Análisis.
- Trabajo en equipo

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 1 año en el rubro de estructuras metálicas.
- Puestos similares.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 186 de 26

## SUPERVISOR DE PROYECTOS

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Dirigir, coordinar y evaluar las acciones para realizar los trabajos en campo

### **REPORTA A :**

Asistente de Producción

### **LE REPORTAN :**

----

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa
2. Coordinación permanente con el jefe de producción para las acciones a realizar en obra.
3. Coordinación y organización del personal.
4. Proporcionar recomendaciones técnicas a los clientes.
5. Llevar el control de los materiales y consumibles que lleguen a obra.
6. Coordinar con R.R.H.H sobre los gastos del personal que se realice en obra (tareo)
7. Implementar y controlar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, respecto a su área.
8. Hacer cumplir todos los procedimientos y formatos del sistema de gestión de Seguridad.
9. Coordinar con la jefatura de seguridad sobre las condiciones de seguridad y requerimiento de epps.
10. Verificar las condiciones de trabajo antes y durante el desarrollo del mismo.
11. Realizar informes semanales de avance de actividades en obra.
12. Verificar que el personal a su cargo cuente con los implementos de seguridad acorde al trabajo que desarrolle

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla del personal y materiales para la ejecución del proyecto.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**

- Profesional Universitario en Ingeniería Mecánica, Industrial, Mecánico de Construcciones metálicas, Mecánica de Mantenimiento o afines.
- Conocimientos de computación a nivel usuario.
- Lectura de planos.
- Estudios de Ingles.

#### **II. Habilidades:**

- Buena comunicación a todo nivel.
- Proactivo
- Trabajo en equipo

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 2 años en el rubro de estructuras metálicas, ejecutando:
  - ✓ Supervisión de proyectos.
  - ✓ Manejo de personal.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 21 de 26

## SUPERVISOR DE TALLER

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Supervisar el rendimiento del personal y realizar seguimiento del cumplimiento de las tareas planeadas.

### **REPORTA A :**

Asistente de Producción.

### **LE REPORTAN :**

----

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Cumplimiento con las políticas y reglamentos internos de la empresa.
2. Coordinación permanente en la elaboración y el desarrollo de los procesos operativos
3. Vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene industrial.
4. Dirigir y controlar el desarrollo de los trabajos para cumplir con los plazos establecidos.
5. Coordina la ejecución de las órdenes de producción.
6. Suministra al personal a su cargo los materiales y equipos de trabajo, utilizados para la realización de las tareas.
7. Lleva registro y control de los trabajos realizados y/o a realizar en el taller.
8. Supervisa y controla las actividades del personal a su cargo, para determinar la calidad del trabajo realizado y recomendar los ajustes necesarios.
9. Ejecuta el mantenimiento preventivo de las máquinas que corresponden a su área según el plan de mantenimiento anual.
10. Llevar el control diario por horas trabajadas por proyecto según el requerimiento de RR.HH
11. Hacer cumplir todos los procedimientos y formatos del sistema de gestión de Seguridad
12. Verificar que el personal a su cargo cuente con los implementos de seguridad acorde al trabajo que desarrolle.
13. Coordinar con la jefatura de seguridad en la realización de trabajos de alto riesgo.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Controla del personal y materiales para la ejecución de las actividades.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Profesional Carrera Técnica en mecánica de producción y/o afines.
- Conocimientos de computación a nivel usuario.
- Conocimientos en metrología
- Lectura de planos.
- Conocimiento de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

#### **II. Habilidades:**

- Buena comunicación a todo nivel.
- Proactivo.
- Liderar grupos de trabajos.
- Uso de instrumentos de medición.
- Habilidad para resolver problemas.
- Dedicación y confiabilidad.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 2 años en el rubro de estructuras metálicas en puestos similares.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 22 de 26

## TÉCNICO MECÁNICO CALDERERO - MONTAJE

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Realizar armado de piezas metálicas, trazados y desarrollos de calderería, montaje de equipos industriales.

### **REPORTA A :**

Supervisor de proyecto/ Supervisor de taller

### **LE REPORTAN :**

Ayudantes/practicantes

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Coordinar la ejecución de los trabajos con el jefe de operaciones.
2. Revisar el funcionamiento de los equipos y herramientas.
3. Verificar las condiciones de seguridad del área de trabajo.
4. Proporcionar las indicaciones técnicas a los operarios ayudantes de acuerdo al tipo de trabajo a realizar antes de la ejecución de los mismos.
5. Ejecutar los trabajos en los plazos propuestos.
6. Mantener el orden y en las áreas de trabajo.
7. Respetar las normas de seguridad de la empresa.
8. Utilizar los implementos de seguridad.
9. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Inspecciona la ejecución de las tareas asignadas a los operarios y practicantes.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Habilidad para leer planos mecánicos.
- Habilidad para realizar trabajos de desarrollo de calderería
- Habilidad para realizar trazos.

#### **II. Habilidades:**

- Buena comunicación a todo nivel.
- Proactivo.
- Liderar grupos de trabajos.
- Uso de instrumentos de medición.
- Habilidad para resolver problemas.
- Dedicación y confiabilidad.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 2 años en el rubro de estructuras metálicas en labores de:
  - ✓ Realizar Trazos de estructuras.
  - ✓ Conocimientos de cálculos.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 23 de 26

## TÉCNICO MECÁNICO SOLDADOR

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Realizar trabajos de soldadura sin discontinuidades y/o defectos

### **REPORTA A :**

Supervisor de proyecto/ Supervisor de taller

### **LE REPORTAN :**

Ayudantes/practicantes

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Coordinar la ejecución de los trabajos con el jefe de taller o supervisor.
2. Revisar el funcionamiento de los equipos de soldadura.
3. Verificar las condiciones de seguridad del área de trabajo.
4. Revisar las condiciones y el estado de los materiales a utilizar.
5. Proporcionar las indicaciones técnicas a los operarios ayudantes de acuerdo al tipo de trabajo a realizar antes de la ejecución de los mismos.
6. Ejecutar los trabajos en los plazos propuestos.
7. Mantener el orden y limpieza en las áreas de trabajo.
8. Respetar las normas técnicas y de seguridad de la empresa.
9. Utilizar los implementos de seguridad.
10. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Inspecciona la ejecución de las tareas asignadas a los ayudantes y practicantes.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Estudio técnicos y/o secundario
- Conocimientos de Seguridad en el trabajo.
- Manejo de equipos de soldadura.
- Certificación de soldador mínima 3G/3F
- Lectura de planos y simbología en soldadura.

#### **II. Habilidades:**

- Habilidad para realizar trabajos de desarrollo de procesos de soldadura.
- Habilidad para soldar en cualquier posición.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 3 años en labores de:
  - ✓ Manejo y control de equipos de corte y soldadura.
  - ✓ Procesos de Soldaduras.
  - ✓ Conocimiento y protección ambiental.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 190 de 26

## TECNICO EN MAQUINAS Y HERRAMIENTAS

### **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Realizar trabajos de maquinado y trazado de precisión de acuerdo a planos proporcionados.

### **REPORTA A :**

Supervisor de proyecto/ Supervisor de taller

### **LE REPORTAN :**

Ayudantes/practicantes

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Coordinar la ejecución de los trabajos con el jefe de grupo.
2. Revisar el funcionamiento de los equipos, máquinas y herramientas.
3. Verificar las condiciones de seguridad del área de trabajo.
4. Revisar las condiciones y el estado de los materiales a utilizar.
5. Ejecutar los trabajos en los plazos propuestos.
6. Mantener el orden y limpieza en las áreas de trabajo.
7. Respetar las normas de seguridad de la empresa.
8. Utilizar los implementos de seguridad.
9. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad, respecto a su área.

#### **II. Supervisión que ejerce:**

Inspecciona la ejecución de las tareas asignadas a los ayudantes y practicantes.

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Estudios en Carrera Técnica y/o secundaria.
- Conocimientos de Seguridad en el trabajo.
- Manejo de Máquinas herramientas.
- Lectura de planos.
- Dominio de instrumentos de precisión.
- Conocimiento de normas de ajuste.

#### **II. Habilidades:**

- Habilidad para realizar trabajos de Maquinados en General.
- Habilidad para manejar diversos Equipos de Maquinado.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 3 años en labores de:
  - ✓ Uso de Herramientas de medición.
  - ✓ Conocimientos de Cálculos.
  - ✓ Conocimiento en seguridad y protección ambiental.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 191 de 26

## AYUDANTE

### OBJETIVO PRINCIPAL:

Armado y apuntalado de diversas fabricaciones que se le asigne en coordinación constante con los supervisores.

### **REPORTA A :**

Técnico Mecánico Calderero – Montaje.  
Técnico Mecánico Soldador

### **LE REPORTAN :**

-----

### **RESPONSABILIDADES PRINCIPALES**

#### **I. Funciones:**

1. Coordinar la ejecución de los trabajos con el Técnico Mecánico de Calderería.
2. Revisar el funcionamiento de los equipos y herramientas.
3. Verificar las condiciones de seguridad del área de trabajo.
4. Revisar las condiciones y el estado de los materiales a utilizar.
6. Ejecutar los trabajos en los plazos propuestos.
7. Mantener el orden y en las áreas de trabajo.
8. Respetar las normas de seguridad de la empresa.
9. Utilizar los implementos de seguridad.
10. Reportar fallas o deficiencias durante la ejecución de trabajos.
11. Cumplir con los procedimientos y llenar los registros del sistema de gestión de la calidad.

#### **I. Supervisión que ejerce:**

No Aplica

### **PERFIL DEL PUESTO**

#### **I. Formación y Educación deseable:**


- Estudio técnicos o secundarios completos.
- Conocimientos de Seguridad en el trabajo.
- Manejo de equipos y herramientas.

#### **II. Habilidades:**

- Habilidad para realizar trabajos de desarrollo de calderería
- Habilidad para soldar.

#### **III. Experiencia Necesaria:**

- Mínimo 1 años en labores de:
  - ✓ Diseño de estructuras metálicas.
  - ✓ Soldadura.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: RH-MA-001
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	Aprobación:
		Página: 26 de 26

**5. DOCUMENTOS ADJUNTOS.**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>
SEGEMIND-CAR-GTH-001	Organigrama

**Anexo 08**

**Procedimiento Control de  
equipos de medición**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-001
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>	Aprobación:
		Página: 194 de 9

# CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-001
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>	Aprobación:
		Página: 195 de 9

## 1. PROPÓSITO

Establecer una metodología para asegurar la fiabilidad de los equipos utilizados para inspección, medición y ensayo, con la finalidad que demuestren que se encuentran en condiciones de uso y están correctamente calibrados.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los equipos de medición y ensayo que puedan afectar a la calidad del producto fabricado y/o servicio brindado.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### Jefe de Control de calidad

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento. Velar por el cumplimiento del procedimiento.

## 5. DEFINICIONES

**Calibración:** Conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor del error de medida de un instrumento de medida.

**Incertidumbre:** Valor del intervalo, dentro del cual se encuentra con alta probabilidad el valor real de la magnitud medida.

**Instrumento de medida:** Equipo empleado para indicar la magnitud que se quiere controlar.

**Error de la medida:** Diferencia entre el resultado de la medida y el valor verdadero.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS

El Jefe de control de calidad es el responsable de la selección y adquisición de los equipos idóneos para la empresa. Este deberá considerar la siguiente información:

- Tipo de equipo.
- Unidades de medida.
- Rango de la medida.
- Divisiones de la escala.
- Incertidumbre de equipo.
- Condiciones de trabajo.
- Condiciones ambientales.

Al ser adquirido el equipo, es responsabilidad del Jefe de control de calidad solicitar al proveedor el certificado de calidad y certificado de calibración inicial, el cual deberá ser realizado por un laboratorio certificado y acreditado. Para la recepción del equipo, el Jefe de control de calidad debe realizar la comprobación de que el equipo cumple con

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-001
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>	Aprobación:
		Página: 3 de 9

los requisitos especificados en la Orden de Compra, esta labor la deberá realizar junto al encargado de Almacén. Asimismo, deberá constatar que el equipo cuente con toda la documentación solicitada y necesaria, la cual será archivada en las carpetas asignadas. Todos los equipos de medida y ensayo serán incluidos en el Programa de Calibración de Instrumentos de medición (CC-PG-001) y estarán identificados mediante un código.

## 6.2 FICHA DE VIDA

Cada equipo tendrá una Ficha de Vida (CC-FO-003), la cual contendrá la siguiente información:

Nombre del instrumento de medición

Código, Marca, modelo y N° de Serie

Fecha de calibración

Condiciones de calibración.

Responsable de la Calibración

Método de calibración

Trazabilidad

Rango e incertidumbre

Resultados

Recomendaciones

Historial de Calibración

La elaboración y control de las fichas será responsabilidad del Jefe de Control de Calidad.

## 6.3 CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS

La calibración de los equipos podrá ser:

### **INTERNA**

Será realizada por el personal de la empresa (Jefe de Control de Calidad), de acuerdo con las instrucciones y parámetros establecidos de calibración.

### **EXTERNA**

Será realizada por empresas o laboratorios externos, utilizando patrones con trazabilidad. El jefe de Control de Calidad, será el encargado de evaluar y dar conformidad de la validez del Certificado de Calibración entregado por la empresa o laboratorio externo.

## 6.4 ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN

Cada vez realizada la calibración correspondiente de cada equipo, y si esta es aprobada se le colocará una etiqueta que contendrá la siguiente información:

- Código
- Fecha de última calibración
- Fecha de próxima calibración

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-001
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 9

Para el caso de que la calibración no sea favorable, se colocará una etiqueta con la siguiente información:

- Código
- Leyenda: “FUERA DE USO”
- Razones por las cuales no se debe utilizar el equipo

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Programa de Calibración	CC-PG-001
Lista de instrumentos de medición	CC-FO-001
Control de Patrones Calibrados	CC-FO-002
Ficha de vida	CC-FO-003

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

## 9. ANEXOS

9.1 Programa de Calibración

9.2 Lista de instrumentos de medición.

9.3 Control de Patrones Calibrados

9.4 Ficha de Vida

9.5 Etiquetas de calibración







	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-001
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>	Aprobación:
		Página: 8 de 9

#### 9.4 Ficha de Vida


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-FO-003
		Versión: 01
	<b>FICHA DE VIDA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN</b>	Aprobación:
		Página:

FICHA DE VIDA N°																							
<b>1. Instrumento de Medición</b>	:																						
Alcance de Medición	:																						
División de Escala o Resolución	:																						
Código	:																						
Marca	:																						
Modelo	:																						
Numero de Serie	:																						
<b>2. Información de Calibración</b>																							
Fecha de Calibración	:																						
Lugar de calibración	:																						
Calibrado por	:																						
Método de Calibración	:																						
<b>3. Trazabilidad</b>																							
<b>4. Resultados</b>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Indicación del Instrumento (mm)</th> <th style="width: 25%;">Corrección (mm)</th> <th style="width: 25%;">Incertidumbre ± (µm)</th> <th style="width: 25%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Indicación del Instrumento (mm)	Corrección (mm)	Incertidumbre ± (µm)																				
Indicación del Instrumento (mm)	Corrección (mm)	Incertidumbre ± (µm)																					
<p>La incertidumbre de la medición ha sido determinada con un factor de cobertura <math>k=2</math> para nivel de confianza de 95 %  <b>VALOR CONVENCIONALMENTE VERDADERO = INDICACION DEL INSTRUMENTO + CORRECCION</b></p>																							
<b>5. Observaciones y Recomendaciones</b>																							
<p>Se colocó una etiqueta color Celeste (CALIBRADO) indicando que el instrumento se encuentra operativo.            Se realizó cinco mediciones con una repetibilidad de <math>n = 2</math>            Los valores mostrados corresponden al promedio de las mediciones realizadas.            Cada usuario será responsable de la conservación y mantenimiento del instrumento de medición.</p>																							
<b>5. Historial de Calibración</b>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Fecha de Calibración</th> <th style="width: 70%;">Trazabilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Fecha de Calibración	Trazabilidad																					
Fecha de Calibración	Trazabilidad																						

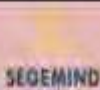
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-001
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO</b>	Aprobación:
		Página: 9 de 9

### 9.5 Etiquetas de Calibración

#### ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN

	Nombre:
	Código:
FECHA CALIBRACION	FECHA PROX. CALIBRACIÓN

#### ETIQUETA FUERA DE USO

	Nombre:
	Código:
<b>FUERA DE USO</b>	
Motivo:	




**Anexo 09**

**Procedimiento de Elaboración  
y Control de información  
documentada**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 14

# ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 2 de 14

## 1. PROPÓSITO

Establecer una metodología para la elaboración y control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

## 2. ALCANCE

Aplica a toda la documentación elaborada en SEGEMIND S.A.C., incluyendo documentos de origen externo, relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Jefes de área

Asegurarse que toda la documentación elaborada en sus áreas se adecúe al presente procedimiento.

### 4.2 Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Verificar y hacer cumplir el presente procedimiento.

Actualizar la lista maestra de documentos.

Entregar las nuevas versiones de documentos y solicitar las versiones antiguas.

Realizar la distribución de documentos controlados.

### 4.3 Colaboradores

Cumplir el presente procedimiento.

Utilizar los documentos vigentes.

## 5. DEFINICIONES

**Copia Controlada:** Es toda copia impresa identificada con el sello verde de “COPIA CONTROLADA”, es el documento oficial para el SGC. Este debe ser revisado, modificado y actualizado periódicamente.

**Copia no controlada:** Es toda copia impresa identificada con el sello rojo de “COPIA NO CONTROLADA”, en casos específicos y por breve periodo de tiempo se pueden emitir copias no sujetas al SGC. Los documentos no controlados no serán tomados en cuenta como oficiales ni como versiones actualizadas de los mismos.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 206 de 14

**Documento del Sistema de Gestión de Calidad:** Se refiere a los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, dentro de estos se encuentran: las políticas, procedimientos, instrucciones, formatos, registros, entre otros; y otros documentos como normas técnicas, legislación aplicable, entre otros.

**Documento Obsoleto:** Documento que deja de ser vigente cuando sufre modificaciones que conllevan a un cambio de versión.

**Documento de procedencia externa:** Documento emitido por la empresa y que se ha identificado como necesario para el desarrollo de sus actividades.

**Formato:** Es un documento que da lugar a un registro cuando se utilice para anotar un control.

**Instrucciones:** Son documentos que describen de manera clara y precisa la manera correcta de realizar determinadas tareas.

**Manual del Sistema de Gestión de Calidad:** Documento que explica el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, desde la política, etapa de planificación implementación y operación, verificación y revisión por la dirección.

**MOF:** Manual de Organización y Funciones donde se describen las funciones, responsabilidades, y facultades de los cargos de la empresa.

**Otros Documentos:** Documentos que establecen determinados requisitos, ejemplo: planos, especificaciones, entre otros.

**Plan:** Escrito que precisa los detalles necesarios para realizar algo

**Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección

**Procedimiento:** Documento que detalla la forma de ejecutar una actividad o proceso.

**Programa:** Planificación ordenada de las distintas actividades que componen algo que se ve realizar.

**Registro:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

**Reglamento:** Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para el funcionamiento de una empresa

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la elaboración de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- ✓ Nuevas actividades, modificación de actividades o en los responsables.
- ✓ Cambios de legislación o requisitos que la empresa considere aplicables.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 14

- ✓ Duplicidad de funciones.
- ✓ Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- ✓ Problemas en definir responsabilidades.
- ✓ Resultados de auditorías.

La necesidad de elaborar un documento puede ser generada en cualquier área de la empresa. Para esto el área que ha identificado la necesidad de creación de documentos relacionados con calidad deberá informar al coordinador de SGC, quien establecerá el contacto con los responsables del proceso relacionados con el nuevo documento.

El responsable de la elaboración del documento, levantará la información necesaria para la preparación y desarrollo del nuevo documento, luego envía el documento al coordinador del SGC, quien verifica que la documentación se encuentra conforme a lo establecido en el SGC.

## 6.2. FORMATO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS DEL SGC

### 6.2.1. FORMATO GENERAL DE DOCUMENTOS.

Titulos y subtítulos: Fuente Times New Roman- Tamaño 12 – Mayúsculas.

Texto de tablas: : Fuente Times New Roman- Tamaño 10

Interlineado: Sencillo.

Margenes: Superior 2.5 cm., Inferior: 2.5cm., Derecha:3 cm., Izquierda 3cm.

### 6.2.2. ESTRUCTURA GENERAL DE INFORMACION DOCUMENTADA:

Tabla 1: Estructura de Información documentada


DOCUMENTO	CARATULA Y ENCABEZADO	ESTRUCTURA
Política Objetivos	La primera página llevará el encabezado, y el contenido.	N.A
Manual del SGC	Ver Fig. 1. La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes solo encabezado.	I. Presentación de la empresa. II. Aspectos Generales. III. Requisitos del Sistema de Gestion de la Calidad.
Planes Reglamentos	Según norma aplicable o Fig. 1. La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes solo encabezado	Según norma aplicable o por capítulos:
Programas	Ver Fig. 2. Solo encabezado	N.A.
Procedimientos	Ver. Fig. 1. La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes solo encabezado y pie de página.	I. Propósito. II. Alcance. III. Normas y documentos de referencia IV. Responsabilidades. V. Definiciones VI. Procedimiento. VII. Registros. VIII. Cambios efectuados a la version anterior del documento. IX. Anexos.
Formatos Cartillas	Ver Fig. 2.	N.A

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 208 de 14

### 6.2.3. CARÁTULA Y ENCABEZADO DE MANUALES, REGLAMENTOS PLANES Y PROCEDIMIENTOS

La primera página de los documentos como manuales, reglamentos, planes y procedimiento, tendrá el formato de la figura 1.

**Figura 1.** Carátula de manuales, reglamentos, planes y procedimiento

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD [1]	Código: XX-YY-ZZZ [3]
		Versión: CC [4]
	<b>NOMBRE [2]</b>	Aprobación: DD/MM/AA [5]
		Página: PP de QQ [6]

**NOMBRE DEL DOCUMENTO [7]**

[8]

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

**Tabla 2:** Descripción de la carátula y encabezado de Manuales, Planes, Reglamento, Procedimientos

Numero	Contenido	Formato
[1]	Sistema de Gestión de la Calidad	Letra: Times New Roman Tamaño: 10. Mayúsculas.
[2]	Nombre del Manual, Reglamento, Plan o Procedimiento.	Letra: Times New Roman Tamaño: 12 Estilo: Negrita. Mayúsculas.
[3]	Código	Letra: Times New Roman Tamaño: 10
[4]	Versión	Letra: Times New Roman Tamaño: 10


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 6 de 14

[5]	Aprobación Se pondrá la fecha en que fue aprobado el documento. Formato DD/MM/AA	Letra: Times New Roman Tamaño: 10
[6]	Página Se pondrá en el formato PP DE QQ.	Letra: Times New Roman Tamaño: 10
[7]	Nombre del documento	Letra: Times New Roman Tamaño: 24 Estilo: Negrita. Mayúsculas.
[8]	Elaborado, Revisado, Aprobado por Nombre y Cargo	Letra: Times New Roman Tamaño: 10

#### 6.2.4. ENCABEZADO DE POLITICA, PROGRAMAS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS

La primera página de la política, programas, cartillas y formatos, tendrá la forma de la figura 2.

**Fig. 2.** Encabezado de política, programas, cartillas y formatos

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD [1]	Código: XX-YY-ZZZ [3]
		Versión: CC [4]
	<b>NOMBRE [2]</b>	Aprobación: DD/MM/AA [5]
		Página: PP de QQ [6]

**Tabla 3:** Descripción de encabezado de Política, programas, cartilla y formatos.

Numero	Contenido	Formato
[1]	Sistema de Gestión de la Calidad	Letra: Times New Roman Tamaño: 10. Mayúsculas.
[2]	Nombre: Política, programas, cartilla o formato	Letra: Times New Roman Tamaño: 12 Estilo: Negrita. Mayúsculas.
[3]	Código	Letra: Times New Roman Tamaño: 10
[4]	Versión	Letra: Times New Roman Tamaño: 10
[5]	Aprobación Se pondrá la fecha en que fue aprobado el documento. Formato DD/MM/AA	Letra: Times New Roman Tamaño: 10
[6]	Página Se pondrá en el formato PP de QQ	Letra: Times New Roman Tamaño: 10

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 7 de 14

## 6.2.5. CODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### XX-YY-ZZZ

**XX:** Proceso

En la tabla 3, podemos ver las iniciales de los procesos identificados en la empresa.

Tabla 3: Iniciales de los procesos

Iniciales	Procesos
<b>DI</b>	Dirección
<b>AD</b>	Auditorías
<b>GC</b>	Gestión de la Calidad
<b>VE</b>	Ventas
<b>PP</b>	Programación y Control de la Producción
<b>PD</b>	Producción
<b>AL</b>	Almacenamiento
<b>PV</b>	Post venta
<b>CO</b>	Compras
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>FI</b>	Finanzas
<b>CC</b>	Calidad
<b>TI</b>	Tecnología de la Información
<b>SS</b>	Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

**YY:** Tipo de documento.

En la tabla 4, podemos ver las iniciales según el tipo de documento que tenemos en el SGC.

Tabla 4: Iniciales de los documentos

Iniciales	Tipo de Documento
<b>PO</b>	Política
<b>RE</b>	Reglamento
<b>PL</b>	Plan
<b>MA</b>	Manual
<b>PG</b>	Programa
<b>PR</b>	Procedimiento
<b>IN</b>	Instrucción
<b>CA</b>	Cartilla
<b>FO</b>	Formato

**ZZZ:** Número correlativo de 03 dígitos.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 8 de 14

### 6.3 REVISIÓN DE DOCUMENTO

Cuando el coordinador del SGC revisa el documento y está conforme, lo devuelve al elaborador, para que envíe el documento revisado al Responsable de revisión.

La revisión del documento se realiza por los Responsables asignados según la Tabla N° 5, quienes dan su conformidad. Caso contrario retorna a fase de elaboración con el elaborador para subsanación de observaciones.

### 6.4 APROBACIÓN DE DOCUMENTO

El responsable de aprobación del documento tiene un plazo de 05 días útiles (contados desde la fecha de recepción del documento) para dar su aprobación o desaprobación.

El responsable de aprobación comunica vía e-mail la aprobación del documento al Responsable de revisión y coordinador del SGC. En el caso que el responsable de aprobación del documento no apruebe el documento, este regresa al elaborador, comunicando al coordinador del SGC y al responsable de revisión.

El coordinador del SGC, asignará el código de identificación, versión, fecha de aprobación y número de páginas. Además incluirá el documento en el **GC-FO-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC**.

El coordinador del SGC se encargará de imprimir el documento y hacer firmar a los responsables de elaboración, revisión y aprobación. Concluidas las firmas, se sacará el número de copias según el número de usuarios a los que va destinado dicho documento y se realizará la distribución de las copias controladas.

Los encargados de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del SGC se presentan en la siguiente tabla:

Tabla N° 5: Responsables de la Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos.

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACION	REVISION	APROBACION
Política de la Calidad	Gerente General	Coordinador SGC	Gerente General
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador SGC	Gerente General	Gerente General
Objetivos	Coordinador SGC	Gerente General	Gerente General
Plan, Reglamento, Manual, Programa, Procedimiento.	Jefe de área	Coordinador SGC	Jefe de área
Cartilla	Asistente	Jefe de área	Jefe de área
Formato	Asistente	Jefe de área	Jefe de área

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 9 de 14

## 6.5 DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Toda copia impresa será identificada con un sello de color verde “Copia Controlada” y su distribución se controlará mediante el control de copias autorizadas en el **GC-FO-002 Lista de Distribución de Documentos Controlados**. El coordinador del SGC registra distribución y número de copia; pidiendo la devolución de la versión anterior al documento, para su destrucción y entrega documento vigente haciendo. El destinatario firma este registro en señal de conformidad.

En casos específicos y por breve periodo de tiempo se pueden emitir copias no sujetas al SGC. En ese caso se debe colocar un sello de color rojo: “COPIA NO CONTROLADA”. En la figura 3 mostramos los sellos de Copia controlada y no controlada.

Figura 3. Copia controlada y no controlada.



NOTA: Para realizar la difusión de la Política y los objetivos del SGC se puede utilizar cuadros, afiches, tarjetas, publicaciones por medio escrito o cualquier otro medio a criterio del coordinador del SGC. Estos medios para la difusión se consideran Copias No Controladas y es responsabilidad del coordinador del SGC poner disponible la versión vigente de la Política y Objetivos en los lugares de uso.

## 6.6 VIGENCIA DE VERSIÓN DE DOCUMENTOS

El coordinador del SGC deberá informar al elaborador sobre el vencimiento del documento para su modificación o ampliación de la vigencia del mismo. Si el documento es considerado no vigente y se considera un documento obsoleto, debe retirarse de la carpeta compartida del SGC. Si el resultado de la revisión el documento requiere una modificación se procede según el punto 6.1.

## 6.7 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Para modificación de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- ✓ Nuevas actividades, modificación de actividades o en los responsables.
- ✓ Cambios de legislación o requisitos que la empresa considere aplicables.
- ✓ Duplicidad de funciones.
- ✓ Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- ✓ Problemas en definir responsabilidades.
- ✓ Resultados de auditorías.

La necesidad de modificación de documentos deberá ser informada al coordinador del SGC.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 10 de 14

El personal responsable de la elaboración de documentos comunica al responsable de Revisión, vía correo electrónico con copia al coordinador del SGC, mencionando: Cambio a realizar, justificación del mismo y remite el documento propuesto.

Adicionalmente si es un procedimiento deberá detallarse de manera resumida y explicada, en el Punto 8 “**Cambios efectuados a la versión anterior del documento**” del presente documento. En caso de formatos la identificación del cambio se realiza comparando el número de versión vigente con la anterior inmediata.

## 6.8 ARCHIVO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

El coordinador del SGC, deberá archivar en versión digital los documentos obsoletos por un periodo de 02 años. Estos documentos deberán tener escrito claramente en la versión digital “documento obsoleto” con fondo de agua en todas las páginas. Toda copia física de documentos obsoletos deberá ser destruida en un lapso no mayor a un tres meses.

## 6.9 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El coordinador del SGC solicita a todas las áreas los documentos de procedencia externa y actualiza la relación de documentos externos vigentes consolidando la información en **GC-FO-003 Lista Maestra de Documentos Externos**. Si requiere distribuir documento externo como copia controlada, se procede como en el ítem 6.5 de este procedimiento. Los documentos externos se actualizan ante modificaciones legales o normativas o según otras actualizaciones requeridas por el documento específico.

## 6.10 CONTROL DE REGISTROS

### A. Legibilidad:

Para mantener su legibilidad, los registros deben cumplir los siguientes criterios:

- Los registros en copia dura (en físico) deben estar escritos con tinta.
- El papel susceptible a perder legibilidad debe ser respaldado convenientemente a través de los medios necesarios.
- Los formatos se llenan en forma clara, evitando borrones y enmendaduras.
- Evitar en la medida de lo posible utilizar el corrector líquido para borrar información.

### B. Almacenamiento:

Los registros se archivan en papel ordenándose por fechas, número correlativo u otros. Cualquiera sea el medio de almacenamiento, el responsable del área colocará una identificación trazable (Nombre, código y otra información necesaria para identificar el registro) en forma visible en dicho medio.

Los registros en medios impresos deben almacenarse (indistintamente según sea aplicable) en folders, archivadores, pioneros y mantenidos en muebles, debiendo estar identificados de tal manera que favorezca su ordenamiento, accesibilidad y fácil recuperación.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 11 de 14

### **C. Retención y disposición:**

Los registros son retenidos en el área (archivo activo) por un periodo determinado por el usuario, luego del cual el área usuaria coordina con el coordinador del SGC su almacenamiento en el archivo general u otro archivo físico final, adjuntando lista de los documentos, año, tipo de documento y fecha de traslado e identifica la caja que contiene los registros. El coordinador del SGC archiva la lista firmada como el Responsable de recepción en el Archivo General.

### **D. Protección y recuperación:**

Cada área deberá tener acceso a documentos y registros ubicados en el disco compartido propio de su área protegiendo el acceso a este disco por parte del personal externo al área a través de la configuración de acceso realizada por el área de Tecnología de la Información.

El Back Up del servidor es realizado por el área de sistemas mensualmente. El Back Up del disco duro de las PC es realizado por cada trabajador cada mes y archivado. En el caso de registros en papel se almacenan en archivadores protegidos de actividades propias del área.

## **7. REGISTROS**

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Lista maestra de Información documentada del SGC	GC-FO-001
Lista de distribución de documentos controlados	GC-FO-002
Lista maestra de Documentos Externos	GC-FO-003

Estos registros son conservados por el coordinador del SGC, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

## **8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO**


N.A

## **9. ANEXOS**


9.1 Lista Maestra de Información Documentada.

9.2. Lista de distribución de documentos controlados.


9.1 Lista Maestra de Documentos Externos

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 215 de 14


Anexo: 9.1 Lista Maestra de Información Documentada.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACION	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>POLITICA</b>				
<b>REGLAMENTO</b>				
<b>PLAN</b>				
<b>MANUAL</b>				
<b>PROGRAMA</b>				
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
<b>INSTRUCCION</b>				
<b>CARTILLA</b>				
<b>FORMATO</b>				

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-PR-001
		Versión: 01
	<b>ELABORACION Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página: 216 de 14

Anexo: 9.2. Lista de distribución de documentos controlados.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: GC-FO-002
		Versión: 01
	<b>LISTA DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS CONTROLADOS</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 1


Nº de revisión	Documento		
Destinatario / Cargo	Nº de copia	Fecha	Firma




## **Anexo 10**

# **Lista maestra de información documentada.**




	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE DIRECCIÓN				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>POLITICA</b>				
DI-PO-001	Politica del SGC		01	Gerente
<b>PLAN</b>				
DI-PL-001	Plan estratégico		01	Gerente
<b>PROGRAMA</b>				
DI-PG-001	Programa de Reuniones de Revisión por la Dirección		01	Gerente
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
DI-PR-001	Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades		01	Gerente
<b>FORMATO</b>				
DI-FO-001	Análisis FODA		01	Gerente
DI-FO-002	Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas		01	Gerente
DI-FO-003	Matriz de Gestión del Riesgo y Oportunidades		01	Gerente
DI-FO-004	Acta de Revisión por la dirección		01	Gerente
DI-FO-005	Presupuesto Anual		01	Gerente

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE AUDITORÍAS				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PLAN</b>				
AD-PL-001	Plan de Auditorías Internas		01	Auditor Lider
<b>PROGRAMA</b>				
AD-PG-001	Programa de Auditorías Internas		01	C. Gestión de la Calidad
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
AD-PR-001	Procedimiento de Auditorías Internas		01	Auditor Lider
<b>FORMATO</b>				
AD-FO-001	Tabla de consistencia		01	Auditor Lider
AD-FO-002	Cuestionario de Diagnóstico ISO 9001:2015		01	Auditor Lider
AD-FO-003	Informe de auditoría		01	Auditor Lider

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>MANUAL</b>				
GC-MA-001	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
<b>PROGRAMA</b>				
GC-PG-001	Programa de Implementacion del SGC		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-PG-002	Programa de Capacitación del SGC		01	Coordinador Gestion de la Calidad
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
GC-PR-001	Procedimiento de Elaboracion y control de información documentada.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-PR-002	Procedimiento de Identificación de Requisitos legales y otros aplicables		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-PR-003	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-PR-004	Procedimiento de Comunicación		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-PR-005	Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
<b>CARTILLA</b>				
GC-CA-001	Alcance del SGC		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-CA-002	Mapa de Procesos		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-CA-003	Política, Objetivos, metas e indicadores del SGC		01	Coordinador Gestion de la Calidad
<b>FORMATO</b>				
GC-FO-001	Lista Maestra de Información documentada del SGC		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-002	Lista de distribución de documentos controlados		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-003	Lista Maestra de Documentos Externos		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-004	Ficha de Caracterización de procesos		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-005	Indicadores de procesos del SGC.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-006	Matriz de Requisitos legales y otros aplicables		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-007	Solicitud de Acciones de Mejora.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-008	Informe de gestión.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-009	Planificación de Cambios en el SGC		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-010	Matriz de comunicaciones		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-011	Análisis de datos y mejora.		01	Coordinador Gestion de la Calidad
GC-FO-012	Planificación para el logro de objetivos		01	Coordinador Gestion de la Calidad

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE VENTAS				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PROGRAMA</b>				
VE-PG-001	Programa de Ventas		01	Jefe de Ventas
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
VE-PR-001	Procedimiento de Atención al cliente.		01	Jefe de Ventas
VE-PR-002	Procedimiento de Evaluación de Satisfacción del cliente.		01	Jefe de Ventas
<b>FORMATO</b>				
VE-FO-001	Necesidades y expectativas del cliente.		01	Jefe de Ventas
VE-FO-002	Cotización.		01	Jefe de Ventas
VE-FO-003	Acta de cierre de proyecto de fabricación		01	Jefe de Ventas

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PLAN</b>				
PP-PL-001	Plan de trabajo		01	Jefe de PCP
<b>FORMATO</b>				
PP-FO-001	Control operacional		01	Jefe de PCP
PP-FO-002	Presupuesto.		01	Jefe de PCP
PP-FO-003	Cotización.		01	Jefe de PCP
PP-FO-004	Cronograma de actividades.		01	Jefe de PCP
PP-FO-005	Requerimientos.		01	Jefe de PCP
PP-FO-006	Reporte de avances		01	Jefe de PCP

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE PRODUCCIÓN				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PROGRAMA</b>				
PD-PG-001	Programa de Mantenimiento		01	Jefe de Producción
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
PD-PR-001	Procedimiento de Fabricación de Estructuras Metálicas.		01	Jefe de Producción
PD-PR-002	Procedimiento de Montaje de Estructuras Metálicas.		01	Jefe de Producción
PD-PR-003	Procedimiento de Mantenimiento		01	Jefe de Producción
<b>INSTRUCTIVO</b>				
PD-IN-001	Trabajo con oxicorte		01	Jefe de Producción
PD-IN-002	Esmerilado, corte, pulido y desbaste.		01	Jefe de Producción
PD-IN-003	Operación Segura de Soldadura por arco eléctrico		01	Jefe de Producción
PD-IN-004	Prep Superficies Metálicas		01	Jefe de Producción
PD-IN-005	Preparacion y Pintado de Superfies Metálicas		01	Jefe de Producción
PD-IN-006	Trabajo de mecanizado		01	Jefe de Producción
PD-IN-007	Cepillado de Piezas		01	Jefe de Producción
PD-IN-008	Almacenamiento, transporte y manipulacion MATPEL		01	Jefe de Producción
PD-IN-009	Pre Pintado Arenado		01	Jefe de Producción
PD-IN-010	Ejecucion de Servicios		01	Jefe de Producción
<b>FORMATO</b>				
PD-FO-001	Listado de Normas para fabricación y montaje de estructuras metalicas		01	Jefe de Producción
PD-FO-002	Orden de Producción		01	Jefe de Producción
PD-FO-003	Prog. Orden de Trabajo (Tareo)		01	Jefe de Producción
PD-FO-004	Control de cambios en producción o servicio.		01	Jefe de Producción
PD-FO-005	Vales de salida de almacén.		01	Jefe de Producción
PD-FO-006	Requerimiento de maquinas y equipos		01	Jefe de Producción
PD-FO-007	Reporte de Incidente y reparacion		01	Jefe de Producción
PD-FO-008	Seguimiento de Actividades		01	Jefe de Producción
PD-FO-009	Informes de avance.		01	Jefe de Producción
PD-FO-010	Informe Trabajo Terminado		01	Jefe de Producción
PD-FO-011	Acta de conformidad del cliente.		01	Jefe de Producción
PD-FO-012	Reporte de Mantenimiento		01	Jefe de Producción
PD-FO-013	Acta de soporte técnico		01	Jefe de Producción


	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE ALMACENAMIENTO				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>POLÍTICA</b>				
AL-PO-001	Política de Inventarios		01	Jefe de Almacén
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
AL-PR-001	Preservación y cuidado de la propiedad del cliente y/o proveedor externo		01	Jefe de Almacén
AL-PR-002	Procedimiento para entrega de subproducto		01	Jefe de Almacén
AL-PR-003	Procedimiento de control de inventarios.		01	Jefe de Almacén
<b>FORMATO</b>				
AL-FO-001	Ficha de Propiedad del cliente y/o proveedor externo		01	Jefe de Almacén
AL-FO-002	Hoja de recepción de subproducto.		01	Jefe de Almacén
AL-FO-003	Plano de distribución de almacén. Kardex.		01	Jefe de Almacén
AL-FO-004	Inventario.		01	Jefe de Almacén
AL-FO-005	Vale de salida de almacén.		01	Jefe de Almacén
AL-FO-006	Reporte de movimiento y existencias.		01	Jefe de Almacén
AL-FO-007	Requerimiento de reposición.		01	Jefe de Almacén


	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE POSTVENTA				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
PV-PR-001	Procedimiento de atención de quejas y reclamos		01	Jefe de Ventas
<b>FORMATO</b>				
PV-FO-001	Reporte de Quejas y reclamos.		01	Jefe de Ventas
PV-FO-002	Encuesta de Satisfacción del cliente.		01	Jefe de Ventas
PV-FO-003	Resultados de Satisfacción del cliente		01	Jefe de Ventas
PV-FO-004	Garantía		01	Jefe de Ventas




	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE COMPRAS				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PROGRAMA</b>				
CO-PG-001	Programa de Compras		01	Jefe de Logistica
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
CO-PR-001	Proc. de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.		01	Jefe de Logistica
CO-PR-002	Procedimiento de Compras		01	Jefe de Logistica
<b>CARTILLA</b>				
CO-CA-001	Cartilla de requisitos de proveedores		01	Jefe de Logistica
<b>FORMATO</b>				
CO-FO-001	Lista de Proveedores Externos Aprobados		01	Jefe de Logistica
CO-FO-002	Selección, Evaluación y Re-Evaluación de Proveedores		01	Jefe de Logistica
CO-FO-003	Solicitud de cotización		01	Jefe de Logistica
CO-FO-004	Orden de compra		01	Jefe de Logistica

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE RECURSOS HUMANOS				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>REGLAMENTO</b>				
RH-RE-001	Reglamento Interno de trabajo.		01	Jefe de RR.HH
<b>MANUAL</b>				
RH-MA-001	Manual de Organización y funciones.		01	Jefe de RR.HH
<b>PROGRAMA</b>				
RH-PG-001	Programa de capacitación y entrenamiento		01	Jefe de RR.HH
RH-PG-002	Programa de bienestar		01	Jefe de RR.HH
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
RH-PR-001	Procedimiento de Reclutamiento, selección y contratación de personal.		01	Jefe de RR.HH
RH-PR-002	Procedimiento de Evaluación de desempeño laboral.		01	Jefe de RR.HH
RH-PR-003	Procedimiento de Capacitación y entrenamiento.		01	Jefe de RR.HH
RH-PR-004	Procedimiento de evaluación de clima laboral		01	Jefe de RR.HH
<b>CARTILLA</b>				
RH-CA-001	Organigrama		01	Jefe de RR.HH
<b>FORMATO</b>				
RH-FO-001	Asistencia de personal		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-002	Descripción del puesto		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-003	Requerimiento del personal		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-004	Entrevista personal		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-005	Evaluación escrita de personal		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-006	Excepción para contratación		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-007	Check list de inducción		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-008	Evaluación de inducción		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-009	Ficha de personal		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-010	Contrato de personal		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-011	Planilla		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-012	Evaluación de desempeño de personal.		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-013	Detección de Necesidades de Capacitación		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-014	Lista de asistencia Capacitación, Inducción		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-015	Evaluación de eficacia de la capacitación		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-016	Encuesta de Satisfacción laboral		01	Jefe de RR.HH
RH-FO-017	Memorandum		01	Jefe de RR.HH

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:


INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE CONTROL DE CALIDAD				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>PROGRAMA</b>				
CC-PG-001	Programa de Calibracion de Equipos de Medición		01	Jefe de Control de Calidad
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
CC-PR-001	Control de equipos de medición y ensayo		01	Jefe de Control de Calidad
CC-PR-002	Control de Calidad		01	Jefe de Control de Calidad
CC-PR-003	Control de Salidas no conformes		01	Jefe de Control de Calidad
CC-PR-004	Identificación y trazabilidad		01	Jefe de Control de Calidad
<b>INSTRUCCIÓN</b>				
CC-IN-001	Calibración de Calibrador de Soldadura		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-002	Calculo de Incertidumbre de Medicion		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-003	Calibracion de Pie de Rey		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-004	Calibracion de Micrometros para Exteriores		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-005	Calibracion de Diferencial o Teclé		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-006	Calibracion de Relojes Comparadores de Cuadrante		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-007	Calibracion de Cintas Metricas		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-008	Verificacion de Amperímetros y Voltímetros		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-009	Verificacion de Manómetros		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-010	Pruebas de Herramientas de Izaje		01	Jefe de Control de Calidad
CC-IN-011	Calibracion de Micrómetros para Interiores		01	Jefe de Control de Calidad
<b>CARTILLA</b>				
CC-CA-001	Etiquetas de calibración		01	Jefe de Control de Calidad
<b>FORMATO</b>				
CC-FO-001	Lista de instrumentos de medición.		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-002	Control de Patrones Calibrados		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-003	Ficha de Vida de instrumentos de medición		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-004	Plan de puntos de Inspección durante el proceso productivo		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-005	Plan de puntos de Inspección en el producto final		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-006	Reporte de control dimensional		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-007	Inspección visual de soldadura		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-008	Reporte de partículas magnéticas		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-009	Reporte de líquidos penetrantes		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-010	Reporte de pintura en seco		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-011	Listado de normas		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-012	Reporte de Producto No Conforme		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-013	Reporte de Liberación		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-014	Reporte de Acciones correctivas - preventivas		01	Jefe de Control de Calidad
CC-FO-015	Dossier de Calidad		01	Jefe de Control de Calidad

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN				
CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>POLITICA</b>				
TI-PO-001	Política de seguridad de la información		01	Jefe de TI
<b>PROGRAMA</b>				
TI-PG-001	Programa de mantenimiento de equipos de cómputo		01	Jefe de TI
<b>FORMATO</b>				
TI-FO-001	Perfiles y permisos de usuarios		01	Jefe de TI
TI-FO-002	Solicitud de soporte TI		01	Jefe de TI
TI-FO-003	Reporte de atención		01	Jefe de TI
TI-FO-004	Acta de realización de Back up		01	Jefe de TI
TI-FO-005	Seguimiento al plan de acción.		01	Jefe de TI

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE				
CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>POLÍTICA</b>				
SS-PO-001	Política de SSOMA		01	Jefe de SSOMA
<b>REGLAMENTO</b>				
SS-RE-001	Reglamento Interno de SSOMA		01	Jefe de SSOMA
<b>PLAN</b>				
SS-PL-001	Plan Anual de SSOMA		01	Jefe de SSOMA
SS-PL-002	Plan de Contingencia		01	Jefe de SSOMA
<b>MANUAL</b>				
SS-MA-001	Manual de Charla de 5 minutos		01	Jefe de SSOMA
<b>PROGRAMA</b>				
SS-PG-001	Programa Anual de SSOMA		01	Jefe de SSOMA
SS-PG-002	Cronograma del P. de SSOMA		01	Jefe de SSOMA
SS-PG-003	Programa de Capacitaciones		01	Jefe de SSOMA
SS-PG-004	Programa de Inspecciones Planeadas		01	Jefe de SSOMA
SS-PG-005	Programa de EMOS		01	Jefe de SSOMA
SS-PG-006	Programa de Simulacros		01	Jefe de SSOMA
SS-PG-007	Programa de Recarga de Extintores		01	Jefe de SSOMA
<b>PROCEDIMIENTO</b>				
SS-PR-001	Manejo de Residuos Sólidos		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-002	Gestión Uso y Mantenimiento de Epps		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-003	Trabajo Seguro de Corte		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-004	Uso, manipulación y Almacenamiento de Gases Comprimidos		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-005	Trabajo Seguro de Amolado		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-006	Trabajo Seguro de Soldadura		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-007	Trabajo Seguro en Mecanizado		01	Jefe de SSOMA
SS-PR-008	Trabajo Seguro en Montaje		01	Jefe de SSOMA
<b>INSTRUCCIÓN</b>				
SS-IN-001	Análisis de Trabajo Preventivo		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-002	Permiso de Trabajo		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-003	Identificación de Peligros Evaluación de Riesgos		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-004	Manejo de Residuos Sólidos.		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-005	Gestión de Riesgos Ambientales		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-006	Reporte e Investig. Incidentes-Accidentes		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-007	Inspecciones Planeadas		01	Jefe de SSOMA
SS-IN-008	Instrucciones en trabajo de Alto Riesgo.		01	Jefe de SSOMA

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Código: GC-FO-001
		Versión: 01
	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Aprobación:
		Página:

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE**

CODIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSION	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN / IMPLEMENTACIÓN
<b>CARTILLA</b>				
SS-CA-001	Lista Materiales Peligrosos		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-002	Manejo de Residuos solidos		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-003	Trabajos de alto riesgo		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-004	Matriz EPP x Puesto		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-005	Vida Util de Epps		01	Jefe de SSOMA
<b>FORMATO</b>				
SS-CA-001	Entrega de epps		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-002	Analisis de Trabajo Preventivo		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-003	Reporte de Simulacro		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-004	Permiso de Trabajo Seguro		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-005	Identificacion de Aspectos y Evaluacion de Impactos Ambientales		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-006	Identificación de Peligros Evaluación de Riesgo		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-007	Participacion en la matriz IPERC		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-008	Lista de asistencia a la Charla de 5 min.		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-009	Inspeccion		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-010	Reporte de Incidente		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-011	Reporte e Investigacion de Accidentes		01	Jefe de SSOMA
SS-CA-012	Rechazo de tarea		01	Jefe de SSOMA

# **Anexo 11**

## **Plan de trabajo.**

**SEGEMIND SAC**




**PLAN DE TRABAJO: NOMBRE DEL PROYECTO**

**FECHA**

**SEGEMIND<sup>®</sup>**

**PROYECTOS INTEGRALES DE INGENIERÍA**



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PP-PL-001
		Versión: 01
	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Aprobación:
		Página:

## CONTENIDO

1. PRESENTACION

2. OBJETIVO

3. ALCANCE DEL TRABAJO

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. RELACION DE MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

7. PREPARATIVOS DE OBRA PREVIOS A LA EJECUCION

8. EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL

9. METODOLOGIA DEL TRABAJO

10. MANO DE OBRA

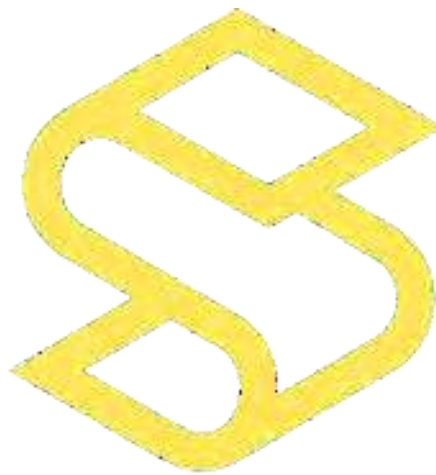
11. ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA

12. CRITERIOS DE OPERACIÓN

13. CRITERIOS DE CONTROL

  
**SEGEMIND®**  
 PROYECTOS INTEGRALES DE INGENIERÍA

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PP-PL-001
	<b>PLAN DE TRABAJO</b>	Versión: 01
Aprobación:		
Página:		



**SEGEMIND®**

PROYECTOS INTEGRALES DE INGENIERÍA


**Anexo 12**

**Procedimiento de atención de  
quejas, reclamos**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
		Versión: 01
	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 7

# ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 239 de 7

## 1. PROPÓSITO

Establecer un sistema que permita atender cualquier queja o reclamo del cliente de manera oportuna y adecuada; estableciendo acciones para solucionarlos, hasta obtener la conformidad del cliente.

## 2. ALCANCE

Están considerados todas las quejas y/o reclamos relacionados con la calidad de la estructura metálica fabricada e instalada o con alguna no conformidad en la ejecución de los servicios de mantenimiento.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015.

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Gerencia General

Asegurar los recursos necesarios para la aplicación de acciones que permitan atender las quejas y reclamos de los clientes.

### 4.2. Jefes y Supervisores

Cumplir y hacer cumplir el procedimiento.

### 4.3. Receptor de la queja o reclamo:

Llenar el formulario de atención de quejas y/o reclamos.  
Derivar al área correspondiente.


## 5. DEFINICIONES

**5.1. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**5.2. Dueño del proceso:** Puesto con la responsabilidad y autoridad para gestionar un proceso en términos de planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua. Además, desempeña el rol de Propietario de los registros del SGC identificados para su proceso.

**5.3. No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**5.5. Queja:** Disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; expresa malestar o descontento del cliente respecto a la atención, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 3 de 7

**5.6. Reclamo:** Es aquella manifestación que un cliente realiza al proveedor mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Recepción de Quejas y/o Reclamos:

La recepción de las quejas y/o reclamos de los clientes se puede efectuar de tres maneras:

1. Por escrito, a través de una carta.
2. A través de una llamada telefónica.
3. A través de un correo electrónico.

Si fuera por escrito, la persona que recibe el documento, lo entregará al área de ventas para generar el Reporte de Quejas y reclamos.

Si no fuera por escrito, tiene su propio tratamiento a través de la Central Telefónica y será registrado por quien recibe la queja o reclamo.

Si fuera vía correo electrónico, se derivará al área de ventas para generar el registro.

Posteriormente, el reporte de queja y/o reclamo será compartido con las áreas relacionadas al reclamo.

En cualquiera de los tres casos mencionados anteriormente, se devuelve la llamada al cliente para conocer todos los detalles técnicos del problema y determinar su real magnitud o complejidad para disponer el servicio más adecuado.


### 6.2. Análisis de la situación.

El dueño del proceso relacionado con la queja o reclamos debe revisar la misma para determinar si es justificado o no, esto se realiza consultando los requisitos, condiciones, contrato, actas de reuniones, y/o correos que contengan información del proyecto.

Si se determina que la queja o reclamo no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones por las que se consideró que la queja o el reclamo no es justificada.

Si la queja o reclamo es justificado, se realiza la evaluación técnica del problema, si el problema no es complejo entonces se corrige la falla. Si el problema resulta complejo, se aplicará el procedimiento de no conformidad y realizará el registro mediante el Reporte de no conformidad y Acción correctiva – preventiva.

Se enviarán los reportes a Gerencia, para su aprobación.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
		Versión: 01
	ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	Aprobación:
		Página: 4 de 7

### 6.3. Enviar comunicación al cliente

El dueño del proceso deberá elaborar y enviar un correo electrónico al cliente indicando como se le dará solución a la queja o reclamo, en un plazo no mayor de 7 días hábiles, presentando el plan de acción que se va a tomar para dar solución a la queja o reclamo.

### 6.4. Tratamiento de la Queja o reclamo.

Se ejecutara el plan de acción en los plazos establecidos en el formato de Acción correctiva y según lo comunicado al cliente para dar solución a la queja o reclamo.

Se realiza la visita a las instalaciones del cliente y se ejecuta las actividades propuestas.

### 6.5. Seguimiento a la Queja o reclamo

El Jefe de ventas contacta al cliente e identifica el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones del cliente las escribe en el formato de Reporte de quejas y reclamos.

Finalmente cuando se haya cerrado las acciones correctivas, se entrega el reporte de Acciones correctivas – preventivas al cliente para que la firme, en señal de conformidad.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:


IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Reporte de quejas y reclamos	PV-FO-001
Reporte de producto no conforme	CC-FO-012
Registro de Acciones correctivas - preventivas	CC-FO-014

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

## 9. ANEXOS

- 9.1. Reporte de quejas y reclamos
- 9.2. Reporte de producto no conforme
- 9.3. Reporte de Acciones correctivas- preventivas

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 5 de 7


### 9.1. Reporte de quejas y reclamos

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-FO-001
	<b>REPORTE DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1


REPORTE N°.....


<b>1. DATOS DEL CLIENTE:</b>		
NOMBRE O RAZON SOCIAL:	_____	TELEFONO: _____
PERSONA DE CONTACTO:	_____	CARGO: _____
PROYECTO:	_____	N° DE O.T: _____
<b>2. DESCRIPCION DE LA QUEJA O RECLAMO:</b>		
REGISTRADO POR:		FECHA: __/__/201__
<b>3. ACCIONES INMEDIATAS</b>		
Acciones	Responsable	Fecha
<b>4. SEGUIMIENTO</b>		
Observaciones:		
Responsable:		FECHA: __/__/201__
(Ha ser llenado por el responsable de hacer el seguimiento). SUBSANADO EL RECLAMO : SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Firma:
5. AMERITA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/>		



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 243 de 7

## 9.2. Reporte de producto no conforme.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: CC-FO-012				
	<b>REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		Versión: 01				
			Aprobación:				
			Página: 1 de 1				
EMISOR	<b>1. REGISTRO</b>						
	Emisor			N° Reporte			
	Proyecto:			N° O.T			
	Destinatario:			Fecha			
	Fuente del Reporte	<input type="checkbox"/>	Inspeccion Inicial	<input type="checkbox"/>	Insp. durante proceso	<input type="checkbox"/>	Inspeccion Final
		<input type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Reproceso	<input type="checkbox"/>	Reparación
		<input type="checkbox"/>	Queja del cliente	<input type="checkbox"/>	Incidente	<input type="checkbox"/>	Otro
	En caso de queja	Documento de Origen			Fecha		
	<b>2. DESCRIPCION DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>						
Anexo <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/> Inf. Complementaria <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>							
CLIENTE, PRODUCCION	<b>3. AUTORIZACION DE USO, LIBERACION, CONCESION</b>						
	<input type="checkbox"/>	Liberado	<input type="checkbox"/>	Aceptación bajo concesión	<input type="checkbox"/>	Aceptación del cliente	Ref. Verificación:
	Fecha	Nombre del Responsable	Firma	Cliente	Firma		
CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC	<b>7. VERIFICACION DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA TOMADA</b>						
	N°	Fecha	Acción Tomada	OK	Observaciones		
<b>8. CIERRE</b>							
<input type="checkbox"/>		Conforme	<input type="checkbox"/>		No Conforme		
Fecha	Responsable del cierre (Nombre y Cargo)			Firma			

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: PV-PR-001
	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 244 de 7

### 9.3. Reporte de Acciones correctivas- preventivas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CC-PO-014	
	<b>REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS</b>		Versión: 01	
		Aprobación:		
		Página: 1 de 1		
<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> <input type="checkbox"/>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> <input type="checkbox"/>	<b>FECHA:</b>		
<b>MOTIVO DE LA ACCIÓN</b>				
1 MONITOREO DE PROCESO <input type="checkbox"/>	2 REV POR LA DIRECCIÓN <input type="checkbox"/>	3 AUDITORIA <input type="checkbox"/>		
4 INSPECCIONES <input type="checkbox"/>	5 RECLAMOS DE CLIENTES <input type="checkbox"/>	6 INDEBENCIAS <input type="checkbox"/>		
<b>REFERENCIA</b>				
<b>I. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
<b>II. ANÁLISIS DE CAUSAS</b>				
<b>RESPONSABLE:</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>III. PLAN DE ACCIÓN - SEGUIMIENTO</b>				
<b>ACCIONES A TOMAR (DESCRIBIR):</b>	<b>IMPLEMENTACION</b>		<b>SEGUIMIENTO</b>	
	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA CIERRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>FIRMAS:</b>	<b>RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION</b>		<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>				
<b>En caso de Reclamos del cliente:</b>				
<b>Representante del cliente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>	

## **Anexo 13**

# **Procedimiento de evaluación, selección y reevaluación de proveedores**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 8

# SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 247 de 8

## 1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para seleccionar, contratar, evaluar y re-evaluar a los proveedores externos, con la finalidad de asegurar la calidad de las materias primas y la conformidad de los trabajos o servicios realizados en SEGEMIND S.A.C.

## 2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a la selección, contratación, evaluación y re-evaluación de todos los proveedores externos.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Jefe de Logística

Realizar la evaluación y selección y reevaluación de proveedores e incorporarlos en la lista de proveedores aprobados, del año en curso.

### 4.2 Jefes de Control de Calidad

Realizar el control de calidad al ingreso de los productos y proporcionar información al jefe de logística.

### 4.3. Solicitante

Proponer la incorporación de proveedores para la empresa, evaluar los productos y servicios realizados por los proveedores y proporcionar información al jefe de logística.

## 5. DEFINICIONES

**Proveedor de Productos:** Persona u organización que provee materias primas y/o insumos.

**Proveedor de Servicios:** Persona u organización que provee los servicios específicos solicitados.

**Especificaciones Técnicas:** Información y características necesarias a cumplir durante el abastecimiento de un producto o la ejecución de un servicio, a fin de lograr los resultados esperados.

**Criterios de Evaluación:** Parámetros normados por la empresa en lo referente a calidad y cumplimiento de las entregas.

**Proveedor Aceptado:** Aquel proveedor que se encuentra habilitado para proporcionar productos o realizar trabajos de servicios solicitados.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 3 de 8

**Proveedor en Observación:** Aquel proveedor que se encuentra habilitado de poder abastecer productos o realizar trabajos de servicios, que ha sido observado en uno de los criterios de evaluación (calidad/cumplimiento).

**Proveedor No Aceptado:** Aquel proveedor de productos o de servicios que se encuentra inhabilitado por un periodo de tiempo determinado.

**Proveedor Suspendido:** Proveedor que por algún incumplimiento ha sido suspendido temporalmente y no se le realiza compras.

**Lista de Proveedores Aprobados:** Relación actualizada de proveedores aceptados, de productos y servicios.

**Requerimiento de Compra:** Documento que formaliza un pedido de productos o de servicios de alguna de las áreas.

**Orden de Compra:** Documento generado por el área de logística, que autoriza la adquisición de un producto o la realización de un servicio.

**Evaluación y Re-evaluación de Proveedores:** Este registro informa el nivel de calidad y cumplimiento del proveedor, sobre los productos o servicios solicitados por la empresa.

## 6. PROCEDIMIENTO

La aplicación de la metodología se compone en los siguientes pasos:

### 6.1 CONDICIONES BÁSICAS

- Todo proveedor externo de productos o servicios deberá estar legalmente constituido y habilitado, para ofrecer productos o servicios de acuerdo a su giro o especialidad.
- Para solicitar un producto o un servicio, el personal autorizado deberá verificar que el proveedor está registrado en la lista de proveedores aprobados de la empresa.
- Por razones de seguridad y operatividad, la empresa deberá contar en lo posible con diversos proveedores externos calificados, por tipo de producto o servicio, salvo excepción debidamente justificada.

### 6.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- Los proveedores externos de productos y servicios que actualmente trabajan con la empresa (por antigüedad y/o buen servicio) y se encuentran registrados en la lista de proveedores aprobados, a la fecha de entrar en vigencia el presente documento, se considerarán como proveedores seleccionados y aprobados.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 8

- Para la selección de un nuevo proveedor externo de productos o servicios, se procederá de acuerdo al método de evaluación de proveedores externos, de la empresa.
- En el caso de ser aceptado un proveedor externo de productos o servicios, deberá ser incluido en la lista de proveedores aprobados.

### 6.3 EVALUACIÓN TRIMESTRAL DE PROVEEDORES EXTERNOS

La evaluación de los proveedores externos aprobados de productos y servicios, se efectuará por cada orden de compra, los primeros días del trimestre siguiente.

### 6.4 RE-EVALUACIÓN ANUAL DE PROVEEDORES

- Para la re-evaluación de proveedores externos aprobados, se utilizará los mismos criterios de evaluación pero esta evaluación, se efectuará anualmente, en la segunda quincena del mes de Enero.
- Se registrarán en el formato Evaluación y re-evaluación de proveedores, los parámetros de calificación definidos, para la calidad y para el plazo de entrega o cumplimiento.
- Se podrán observar las calificaciones de los proveedores en el registro de evaluación y re-evaluación de proveedores externos.

### 6.5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN / RE-EVALUACIÓN

Se asignará una valoración porcentual (peso) a cada criterio (el cual sumará 100%). A parte de esto individualmente se le asignará un puntaje a cada criterio de 10 a 100, y posteriormente se realizará la multiplicación para obtener el puntaje final.

#### CALIDAD (30%)

La evaluación de calidad del producto o servicio, se basa en el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la entrega de información solicitada por la empresa oportunamente, según aplique. El puntaje será de acuerdo a la Tabla 1 Puntaje de Calidad del producto o servicio.

**Tabla 1: Puntaje de Calidad del producto o servicio**

CALIDAD	Puntaje	Calificación
Cumplimiento de especificaciones técnicas Presenta el Certificado de Calidad u otra documentación solicitada previamente.	70 a 100	Aceptado
Observación en el cumplimiento de especificaciones La documentación solicitada no es clara o específica.	50 a 60	En observación
No cumplió con las especificaciones técnicas. No presentó el certificado de calidad u otra documentación solicitada.	0 a 40	No aceptado

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 5 de 8

### **CUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ENTREGA (30%)**

El cumplimiento del plazo de entrega se basa en el cumplimiento de las especificaciones acordadas en la fecha compromiso, establecida entre el jefe de logística y el proveedor de productos y/o servicios. El puntaje será de acuerdo a la Tabla 2. Puntaje de Cumplimiento de plazo de entrega.

**Tabla 2. Puntaje de Cumplimiento de plazo de entrega.**

<b>PLAZO DE ENTREGA</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Calificación</b>
Entrega adelantada o en fecha Servicio en fecha y hora acordada.	70 a 100	Aceptado
Entrega con atraso, pero sin consecuencias en el resultado. Servicio con atraso, pero sin consecuencias en el resultado.	50 a 60	En observación
Entrega con atraso y con consecuencias en el resultado. Servicio con atraso y con consecuencias en el resultado.	0 a 40	No aceptado

### **PRECIO (20%)**

El precio será un factor a tomar en cuenta, ya que el valor de las materias primas puede variar estacionalmente o también por cada proveedor. El puntaje será de acuerdo a la Tabla 3. Puntaje de Precio.

**Tabla 3. Puntaje de Precio.**

<b>PRECIO</b>	<b>Puntaje</b>
Precio por debajo del promedio	70 a 100
Precio promedio del mercado	50 a 60
Precio por encima del promedio	0 a 40

### **FINANCIAMIENTO (20%)**

El financiamiento es un factor a tomar en cuenta ya que el proveedor externo al brindar opciones financiamiento y pago, da más posibilidades a la empresa de poder afrontar los altos costos de la materia prima, según sea el caso. El puntaje será de acuerdo a la Tabla 4. Puntaje de financiamiento.

**Tabla 4. Puntaje de financiamiento.**

<b>DESCUENTO O FINANCIAMIENTO</b>	<b>Puntaje</b>
Otorga financiamiento	60 a 100
No otorga financiamiento	0 a 50



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 6 de 8

## 6.5 SANCIONES

### 6.5.1 En Observación

Calidad o cumplimiento con valor entre 50 y 60. Una evaluación en este rango considerará a este proveedor externo de productos y/o servicios **“En observación”**, haciéndole seguimiento por las siguientes 02 intervenciones entendiéndose como levantada la situación **“En observación”** al finalizar dicho periodo de tiempo sin reincidir. El jefe Logística puede determinar una llamada de atención o una sanción, si se considera de acuerdo al nivel de gravedad de la falta, a estos proveedores.

### 6.5.2 No Aceptado

Calidad y cumplimiento con valor entre 0 y 40. Con este rango se considerará al Proveedor externo de productos y/o servicios como **“No aceptado”**. Para los casos expuestos, el jefe de logística definirá el periodo de sanción al proveedor externo, en base a la gravedad de la falta. Todas las sanciones deberán ser evidenciadas con cartas dirigidas a los respectivos proveedores externos, cuyas copias figurarán en el respectivo file de cada uno.

## 9. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista de proveedores externos aprobados	CO-FO-001
Evaluación y Re- Evaluación de proveedores	CO-FO-002

## 10. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

## 11. ANEXOS


11.1 Formato de Lista de Proveedores Externos Aprobados

11.2 Formato de Selección, Evaluación y Re-Evaluación de Proveedores



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-PR-001
		Versión: 01
	<b>EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 8 de 8

## 11.2 Formato de Selección, Evaluación y Re-Evaluación de Proveedores

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CO-FO-002
		Versión: 01
	<b>SELECCIÓN, EVALUACION Y RE-EVALUACION DE PROVEEDORES</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 1

PROVEEDOR				
CRITERIO DE EVALUACION	% ASIGNADO	PARÁMETROS	PUNTAJE	CALIFICACIÓN
CALIDAD	30%	No aceptado (0 - 40)		
		En observación (50 - 60)		
		Aceptado (70 - 100)		
CUMPLIMIENTO DE PLAZO DE ENTREGA	30%	No aceptado (0 - 40)		
		En observación (50 - 60)		
		Aceptado (70 - 100)		
PRECIO	20%	No aceptado (0 - 40)		
		En observación (50 - 60)		
		Aceptado (70 - 100)		
FINANCIAMIENTO	20%	No otorga financiamiento (0 - 50)		
		Otorga financiamiento (60 - 100)		
<b>CALIFICACION TOTAL DEL PROVEEDOR</b>				


**Anexo 14**

**Procedimiento de control de  
calidad.**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 12

# CONTROL DE CALIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
		Versión: 01
	CONTROL DE CALIDAD	Aprobación:
		Página: 2 de 12

## 1. PROPÓSITO

Establecer las actividades para realizar control de calidad durante todas las etapas del proceso productivo; desde la recepción de materia prima, hasta la entrega del producto terminado.

## 2. ALCANCE

El presente documento es aplicado a todas las actividades realizadas dentro de las instalaciones de SEGEMIND S.A.C.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Información técnica

Planos del cliente.

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Jefe de Control de Calidad

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Elaborar el plan de puntos de inspección, para verificar y asegurar las actividades de inspección y de ensayos necesarios para lograr la calidad requerida en los proyectos.
- Realizar las inspecciones y ensayos, elaborando los reportes de control de calidad.

### 4.2. Supervisores de Proyecto/Taller

- Ejecutar las actividades de fabricación y/o mantenimiento, brindando las facilidades necesarias para el cumplimiento de las actividades de Inspección y ensayos conforme lo indica el plan de puntos de Inspección elaborado por control de calidad.


### 4.3. Jefe de Logística

- Recepcionar los materiales y comunicar a Control de calidad para su inspección.

## 5. DEFINICIONES

5.1. **Inspección:** Es hallar características físicas significativas para determinar cuáles son las Normales y distinguirlas de aquellas características anormales.

5.2. **Ensayos Destructivos:** Las pruebas destructivas tiene como objetivo determinar cuantitativamente el valor de ciertas propiedades de los materiales, la ejecución de las pruebas destructivas involucra el daño del material. Los ensayos destructivos son métodos físicos directos que alteran la forma permanente las propiedades físicas, químicas, mecánicas o dimensionales de un material, parte o componente sujeto a inspección.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
		Versión: 01
	CONTROL DE CALIDAD	Aprobación:
		Página: 3 de 12

5.3. **Ensayos No Destructivos:** Los ensayos no destructivos son métodos físicos indirectos de análisis de materiales, que tienen la finalidad de verificar la sanidad de las piezas examinadas. No obstante, cuando se aplica este tipo de pruebas no se busca determinar las propiedades físicas inherentes de las piezas, sino verificar su homogeneidad y continuidad. Por lo tanto estas pruebas no sustituyen a los ensayos destructivos, sino que más bien lo complementa.

5.4. **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

5.5. **Producto No conforme:** Resultado de un proceso que no cumple los requisitos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Elaboración de Plan de puntos de inspección del proyecto o servicio.

El jefe de control de calidad coordina con el jefe producción quien le brinda la información técnica del proyecto o servicio; que servirá de base para la elaboración del Plan de Puntos de Inspección.

### 6.2. Inspección en la recepción de productos

El jefe de almacén recibe los materiales según orden de compra incluyendo guía de remisión certificado de calidad, hojas de seguridad, etc. y comunica a control de calidad para la inspección.

El jefe de Control de Calidad inspecciona los materiales según orden de compra y especificaciones técnicas, mediante herramientas calibradas, como cintas métricas, escuadras, vernier, micrómetros, calibradores de espesores, etc.; dando el visto bueno para su recepción o rechazo, elaborando en este caso el reporte de producto no conforme.

Posteriormente el jefe de Control de calidad archiva la documentación del producto como el certificado de calidad, garantía, etc.

### 6.3. Inspección y ensayos en el proceso productivo

El jefe de control de calidad realiza actividades de inspección durante el proceso de producción: habilitado, armado y/o ensamble, soldeo, maquinado, preparación de superficies, pintado, según plan de puntos de inspección elaborado.

Posteriormente registra las inspecciones realizadas en el formato Reporte de Inspección de calidad.

Adicionalmente emplea procedimientos de ensayos no destructivos vigentes según lo requiera utilizando herramientas y equipos calibrados.

Los productos que son detectados fuera de los estándares, serán reportados para su tratamiento según el procedimiento de Control de Salidas No Conformes.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
		Versión: 01
	CONTROL DE CALIDAD	Aprobación:
		Página: 4 de 12

### **Inspección y liberación de producto terminado.**

Si el producto terminado es conforme a los requisitos y estándares establecidos, el jefe de control de calidad da su visto bueno para la liberación del producto y posterior entrega al cliente.

### **7. REGISTROS**

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Plan de puntos de Inspección durante el proceso	CC-FO-004
Plan de puntos de Inspección del producto terminado	CC-FO-005
Inspección visual de soldadura	CC-FO-007
Reporte de líquidos penetrantes	CC-FO-009
Reporte de pintura en seco	CC-FO-010
Reporte de Inspección de calidad.	CC-FO-011
Reporte de producto no conforme.	CC-FO-012
Liberación del producto	CC-FO-013

### **8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO**

No aplica.


### **9. ANEXOS**

- 9.1. Plan de puntos de Inspección durante el proceso
- 9.2. Plan de puntos de Inspección del producto terminado.
- 9.3. Inspección visual de soldadura
- 9.4. Reporte de líquidos penetrantes
- 9.5. Reporte de pintura en seco
- 9.6. Reporte de Inspección de calidad.
- 9.7. Reporte de producto no conforme.
- 9.8. Liberación del producto




	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	Aprobación:
		Página: 5 de 12

### 9.1. Plan de puntos de Inspección durante el proceso

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD										Código: CC-PO-004	
		PLAN DE PUNTOS DE INSPECCIÓN DURANTE EL PROCESO PRODUCTIVO										Versión: 01	
PROYECTO :												FECHA :	
CLIENTE :													
ITEM	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTOS INSTRUCCIONES	INTERPRETACIÓN Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CALIDAD DE MATERIAL	CONTROL DE MATERIAL			CONTROL DE ACTIVIDAD	ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS	EJECUTADO POR		REGISTRO DE CALIDAD Y° N° CC	
					EM	VT	DM			PRODUCCION	CC		
01	ESPECIFICACIONES TECNICAS CONTRATO												
	1.1												
	1.2												
02	PLANOS												
03	BABOITADO, ARMADO, ENSAMBLE												
	3.1												
	3.2												
04	SOLDEO												
	4.1												
	4.2												
05	MAQUINADO												
	5.1												
	5.2												
06	PREPARACION DE SUPERFICIE Y PINTURA												
	6.1												
	6.2												
<b>LEYENDA:</b> EM = Ensayos Mecánicos VT = Inspección Visual DM = Inspección Dimensional PT = Ensayo de Líquidos Penetrantes PS = Preparación de Superficie RT = Ensayo de Rayos X UT = Ensayo de Ultrasonido PI = Control de Pintura MT = Ensayos de Partículas Magnéticas PF = Pruebas de Funcionamiento CPS = Calibración de Pintura en Seco PE = Prueba de estanqueidad													
ELABORADO POR		FIRMA		APROBADO POR		FIRMA							

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	Aprobación:
		Página: 6 de 12

## 9.2. Plan de puntos de Inspección del producto terminado


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD									Código: CC-FO-005	
			PLAN DE PUNTOS DE INSPECCIÓN DEL PRODUCTO TERMINADO Y/O SERVICIO							Versión: 01	
										Aprobación: Página: 1 de 1	
PROYECTO : CLIENTE :		FECHA:									
ITEM	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTOS INSTRUCCIONES	INTERPRETACION Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	CALIDAD DE MATERIAL	CONTROL DE MATERIAL			CONTROL DE ACTIVIDAD	ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS	EJECUTADO POR	REGISTRO DE CALIDAD Y F' CC
					EM	VT	DIM				
01	<b>ESPECIFICACIONES TECNICAS CONTRATO</b>										
	1.1										
	1.2										
02	<b>PLANOS</b>										
	2.1										
	2.2										
03	<b>ESTRUCTURA</b>										
	3.1										
	3.2										
04	<b>ACABADOS</b>										
	4.1										
	4.2										
05	<b>PROTOCOLO</b>										
	5.1										
	5.2										
<b>LEYENDA:</b> EM = Ensayos Mecánicos VT = Inspección Visual DIM = Inspección Dimensional PT = Ensayo de Líquidos Penetrantes PS = Preparación de Superficie RT = Ensayo de Rayos X UT = Ensayo de Ultrasonido PIN = Control de Pintura MT = Ensayos de Partículas Magnéticas PF = Pruebas de Funcionamiento CPS = Calibración de Pintura en Seco PE = Prueba de estanqueidad											
ELABORADO POR		FIRMA		APROBADO POR		FIRMA					










	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-002
	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 11 de 12

9.7. Reporte de producto no conforme.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: CC-FO-012		
	<b>REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		Versión: 01		
			Aprobación:		
			Página: 1 de 1		
EMISOR	<b>1. REGISTRO</b>				
	Emisor			N° Reporte	
	Proyecto:			N° O.T	
	Destinatario:			Fecha	
	Fuente del Reporte	<input type="checkbox"/> Inspección Inicial	<input type="checkbox"/> Insp. durante proceso	<input type="checkbox"/> Inspección Final	
		<input type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Reproceso	<input type="checkbox"/> Reparación	
		<input type="checkbox"/> Queja del cliente	<input type="checkbox"/> Incidente	<input type="checkbox"/> Otro	
	En caso de queja	Documento de Origen		Fecha	
	<b>2. DESCRIPCION DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>				
Anexo <input type="checkbox"/> Foto <input type="checkbox"/> Inf. Complementaria <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>					
CLIENTE PRODUCCION	<b>3. AUTORIZACION DE USO, LIBERACION, CONCESION</b>				
	<input type="checkbox"/> Liberado	<input type="checkbox"/> Aceptación bajo concesión	<input type="checkbox"/> Aceptación del cliente	Ref. Verificación:	
	Fecha	Nombre del Responsable	Firma	Cliente	Firma
CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC	<b>7. VERIFICACION DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA TOMADA</b>				
	N°	Fecha	Acción Tomada	OK	Observaciones
<b>8. CIERRE</b>					
<input type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No Conforme			
Fecha	Responsable del cierre (Nombre y Cargo)		Firma		





**Anexo 15**


**Procedimiento de**

**Identificación y trazabilidad**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-004
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 5

# IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-004
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Aprobación:
		Página: 2 de 5

## 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para realizar actividades de identificación y trazabilidad de los productos y/o servicios brindados al cliente.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la producción y entrega del producto y/o servicio brindando al cliente.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Jefe de Control de Calidad

Llevar control de los ingresos y salidas en los procesos bajo su responsabilidad.

### 4.2 Jefe de Área o Supervisores

Llevar control en sus respectivos procesos.

Efectuar seguimiento a los procesos bajo su responsabilidad.

## 5. DEFINICIONES

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto.

**Seguimiento:** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

**Medición:** Proceso para determinar un valor.


## 6. PROCEDIMIENTO

El proceso de identificación y trazabilidad debe realizarse por la jefatura de control de calidad con apoyo de la Jefatura de producción.

### 6.1 MATERIAS PRIMAS

La recepción de las materias primas deberá ser inspeccionada e identificada con una etiqueta de color verde, la cual contendrá la siguiente información: tipo de producto, orden de compra, proveedor, fecha de recepción. Estos datos serán almacenados en el archivo de compras para poder realizar la trazabilidad de las materias primas.

Así mismo, todos los materiales serán ingresados con su certificado de calidad y archivados por control de calidad, indicando el proyecto para el cual es destinado el material.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-004
		Versión: 01
	<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	Aprobación:
		Página: 3 de 5

## 6.2 PRODUCTO/SERVICIO EN PROCESO

El producto/servicio en proceso, será identificado por medio de reportes de inspección de calidad (CC-FO-011), los cuales también serán archivados para poder realizar el seguimiento.

## 6.3 PRODUCTO/SERVICIO FINAL

El producto/servicio final deberá ser sometido a una revisión e inspección previa a la entrega al cliente. Si la revisión e inspección son favorables y aprobadas, estos productos pasarán a la entrega inmediata al cliente.

Finalmente se entregará un Dossier de Calidad al cliente que contendrá toda la información relacionada a los controles y trazabilidad del producto.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Reporte de Inspección de Calidad	CC-FO-011
Dossier de Calidad	CC-FO-015

Se mantendrá una copia del dossier de calidad para la empresa, en el área de Control de Calidad.

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

## 9. ANEXOS


9.1. Reporte de Inspección de Calidad

9.2. Dossier de Calidad


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-004
	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 4 de 5

### 9.1. Reporte de Inspección de Calidad

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				Código: CC-PO-011
	REPORTE DE INSPECCIÓN DE CALIDAD				Versión: 01
PROYECTO:		REPORTE:		Aprobación:	
CLIENTE:		FECHA:		Página: 1 de 1	
ITEM	OT	ACTIVIDAD	REFERENCIA	INSPECCIÓN	CALIF.
OBSERVACIONES:				CALIFICACION	
				AC-ACEPTADO	
				R-REPARAR	
				RE-RECHAZADO	

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-004
	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 5 de 5

## 9.2. Dossier de Calidad

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-FO-015
	DOSSIER DE CALIDAD	Versión: 01
		Aprobación:
		Página:
<b>DATOS GENERALES</b>		
PROYECTO:		O.T.
CLIENTE:		FECHA:
<b>ITEM</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	CONTRATO - PLANEAMIENTO	1.1.- Orden de Compra 1.2.- Cronograma de Actividades
2	PLANOS	2.1.- Plano general 2.2.- planos de Despiece
3	PLAN DE CALIDAD	3.1.- Plan de Puntos de Inspección Durante el Proceso Productivo
4	CERTIFICADO DE MATERIALES	4.1.- Certificado de Planchas , ejes, etc. 4.2.- Certificado de consumibles 4.2.1.- Certificado de Soldadura, otros. 4.2.2.- Certificado de Recubrimientos - Pintura
5	ENSAYOS NO DESTRUCTIVOS	5.1.- Control Estructural 5.1.1.- Inspección dimensional en habilitado 5.1.2.- Inspección dimensional en el armado 5.1.3.- inspección de alineamiento antes del soldeo 5.1.4.- Inspección visual de Soldadura 5.2.- Control de maquinado 5.2.1.- Inspección Dimensional
6	CALDEREROS Y SOLDADORES	6.1.- Relación de Caldereros 6.2.- Relación de Soldadores
7	FOTOS	7.1.- Secuencia de fotos del proceso de Fabricación
8	ANEXO "A"	8.1.- Hoja de Firmas de entrega de Dossier de calidad.


**Anexo 16**

**Procedimiento de**

**Preservación y cuidado de la**

**propiedad del cliente o**


**proveedores**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AL-PR-001
		Versión: 01
	<b>PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 4

# PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AL-PR-001
	<b>PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 2 de 4

## 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la identificación, manejo, preservación y cuidado de los bienes de propiedad del cliente y/o proveedores externos identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de SEGEMIND S.A.C.

## 2. ALCANCE

El presente documento inicia con la identificación de los bienes de propiedad del cliente y/o proveedores externos y finaliza cuando dichos bienes ya no se requieran y sean devueltos a su dueño. Aplica a los procesos que en su prestación de servicio manejen propiedad del cliente y/o proveedores externos.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Control de Calidad, Coordinador de calidad y los trabajadores de cada dependencia que utilicen información o productos del cliente, son responsables de velar por la aplicación y actualización de este documento.

## 5. DEFINICIONES

**Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Custodia:** Guardar algo o alguien con vigilancia y cuidado.

**Preservación:** Conservar, resguardar o proteger los productos de un daño o peligro.


**Salvaguardar:** Defender o proteger a una persona o cosa.

**Propiedad del cliente y proveedor:** Se refiere a todo aquello que siendo dueño nuestros clientes y/o proveedores; por algún motivo e encuentra bajo nuestra gestión; y por tanto, somos responsables de su uso y conservación, puede ser algo físico y tangible o no, un bien mueble o inmueble.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 IDENTIFICAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR EXTERNO

SEGEMIND S.A.C. identifica los bienes, que son propiedad del cliente y/o proveedor externo, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio que queden bajo custodia de la empresa, los cuales después de ser identificados se les asigna un responsable de los mismos.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AL-PR-001
	<b>PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 3 de 4

## 6.2 SALVAGUARDAR LOS BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR

Una vez identificados los bienes propiedad del cliente y/o proveedor, SEGEMIND S.A.C. delega la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardar de los mismos, al Supervisor; teniendo en cuenta que:

- Si el trabajo se realiza en planta, el responsable de salvaguardar los bienes propiedad del cliente y/o proveedor será el Supervisor de proyectos.
- Si el trabajo se realiza en el taller, el responsable de salvaguardar los bienes propiedad del cliente y/o proveedor será el Supervisor de Taller

## 6.3 PRESERVAR LOS BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR

SEGEMIND S.A.C. debe preservar el bien durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para lo cual debe velar por la manipulación, almacenamiento y protección del mismo. Todo personal que maneje bienes propiedad del cliente debe velar por el adecuado uso y manipulación de los mismos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Respetar las condiciones de uso que el cliente y/o proveedor indique sobre la propiedad suministrada.
- No manipular, cambiar o desplazar algún dispositivo; sin autorización.
- Cualquier daño o pérdida debe ser informado al Jefe de producción y será este el que se comunicará con el cliente y/o proveedor, enviando un informe.
- Si la propiedad es información se debe garantizar al usuario total confidencialidad y uso exclusivo del documento para el producto a entregar y/o servicio a prestar; sin realizar copias parciales o totales de la información para actividades diferentes al objeto del producto y/o servicio a menos que sea autorizado por el propietario de la información.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:


IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Ficha de Propiedad del cliente y/o proveedor externo	AL-FO-001

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

## 9. ANEXOS

9.1 Ficha de Propiedad del cliente y/o proveedor

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AL-PR-001
	<b>PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 4 de 4


### 9.1 Ficha de Propiedad del cliente y/o proveedor

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: AL-FO-001
	<b>FICHA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR</b>		Versión: 01
			Aprobación:
		Página:	
PROPIEDAD DE:	<input type="checkbox"/> CLIENTE <input type="checkbox"/> PROVEEDOR		
RAZON SOCIAL			
REPRESENTANTE			
FECHA DE INGRESO			
<b>BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O PROVEEDOR ADMINISTRADOS POR SEGEMIND S.A.C.</b>			
TIPO DE BIEN	NOMBRE DEL BIEN	USO POR LA EMPRESA	RESPONSABLE
<b>OBSERVACIONES</b>			

**Anexo 17**


**Procedimiento de Control de**

**Salidas no Conformes**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 9

# CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 2 de 9

## 1. PROPÓSITO

Identificar, controlar y evaluar las no conformidades, definiendo acciones correctivas para subsanar de manera eficaz las causas que hubiera ocasionado los posibles incumplimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las no conformidades reales encontradas en los diferentes procesos realizados en todas las áreas, relacionadas al SGC.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Jefe de Control de Calidad

Detectar no conformidades presentes en los procesos bajo su responsabilidad

### 4.2 Jefe de Área o Supervisores

Detectar no conformidades en sus respectivos procesos o en sus proveedores o clientes internos.

### 4.3 Responsables de los Procesos

Efectuar las correcciones, acciones correctivas y preventivas bajo su responsabilidad.

## 5. DEFINICIONES

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

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

**Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada.


**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

**RAC:** Registro de acción correctiva.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Aprobación:
		Página: 3 de 9

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. DETECCIÓN, IDENTIFICACIÓN, COMUNICACIÓN Y REGISTRO


Los productos o servicios no conformes pueden ser detectados a través de:

- Personal de Producción, Control de Calidad y Gestión de la Calidad: Detectan no conformidades presentes en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Los jefes de área, supervisores o trabajadores tienen la responsabilidad de detectar no conformidades en sus respectivos procesos o en los procesos de sus proveedores y/o clientes internos.

La identificación de las no conformidades se establece de acuerdo a la naturaleza de la misma, y se realiza con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencional. En la Tabla N° 1 se citan algunos casos de identificación de no conformidades:

**Tabla N° 1: Identificación, comunicación y registro de no conformidad**

N°	No conformidad	Identificación de la No conformidad	A quien se comunica	Registro
1	Producto no conforme de proveedores	Los productos o servicios suministrados por el proveedor son identificados mediante una etiqueta roja (RECHAZADO).	Logística. Producción.	CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme
2	Salida no conforme detectado durante el proceso productivo.	Defecto que requiere reparación: Se identifica el elemento, indicando con marcador los defectos detectados.	Producción	CC-FO-011 Reporte de Inspección de calidad. CC-FO-013 Reporte de liberación.
3	Salida no conforme detectado durante el control de proceso	Defecto que requiere reproceso: Se identifica el elemento con una etiqueta roja (RECHAZADO).	Producción	CC-FO-013 Reporte de liberación. CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme CC-FO-011 Reporte de Inspección de calidad.
4	Salida no conforme detectado en el producto final	Elemento inservible. Se identifica el elemento con una etiqueta roja (RECHAZADO).	Producción Gerencia	CC-FO-013 Reporte de liberación. CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme CC-FO-011 Reporte de Inspección de calidad.
5	Salida no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	Queja y/o reclamo del cliente	Producción Planif. de Producción Gerencia	CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme
6	Incumplimiento de metas y objetivos de los indicadores.	Reuniones de Revisión por la dirección	Responsables de procesos	CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme
7	Incumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001 :2015 o propios de la empresa.	Informe de Auditorías	Coordinador del SGC Gerente. Responsables de procesos.	CC-FO-012 Reporte de Producto No conforme

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 9

El Reporte de producto no conforme es generado por quien detecta la no conformidad y debe describir el problema y la evidencia del incumplimiento del requisito establecido. Posteriormente es entregado al Coordinador del SGC para su codificación y seguimiento, luego se envía de manera virtual al responsable del proceso donde se identificó la no conformidad, para que determine la corrección y/o acciones correctivas.

## 6.2 CONTROL DEL SALIDAS NO CONFORMES

Detectado y comunicado el producto no conforme, el responsable del proceso debe separarla y evaluará la no conformidad, en caso esta esté apta para reproceso o corrección, se procederá a realizar las acciones correctivas. En caso el producto no esté apto para corrección o reproceso, se procederá a su eliminación.

## 6.3 ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD

Se debe investigar la causa raíz del producto no conforme, para lo cual se puede hacer uso del Diagrama de Ishikawa, los 5 Porqués, Análisis de árbol de fallas, etc.

Una vez identificado el motivo de que el producto haya presentado fallos, se procederá a tomar acciones correctivas.

## 6.4 CONTROL DE PLAZOS

El plazo para la ejecución de las acciones correctivas debe ser lógico y coherente a las acciones planteadas y no mayor de 07 días hábiles de recibido el Reporte de producto no conforme. La ampliación de plazos puede darse, en casos excepcionales, con el sustento y la comunicación anticipada correspondiente.

## 6.5 VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD

Los responsables del seguimiento y verificación de las no conformidades corregidas se definen en la Tabla N°2.


## 6.6 AUTORIZACIÓN, LIBERACIÓN, ACEPTACIÓN BAJO CONCESIÓN

Los responsables de la autorización del uso, liberación o aceptación bajo concesión de los productos o servicios no conformes, se detallan a continuación:

**TABLA N° 2: Autorización para el uso o liberación del producto o servicio no conforme.**

N°	No conformidad	Seguimiento/verificación	Autorización
1	Producto no conforme de proveedores	Jefe de Control de Calidad	Jefe de Producción (aceptación bajo concesión)
2	Producto no conforme detectado durante el proceso productivo.	Jefe de Control de Calidad	Jefe de Control de Calidad. Jefe de Producción.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
		Versión: 01
	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Aprobación:
		Página: 5 de 9

3	Producto no conforme detectado durante el control de proceso	Jefe de Control de Calidad	Jefe de Control de Calidad. Jefe de Producción.
4	Producto no conforme detectado en el producto final	Jefe de Control de Calidad	Jefe de Control de Calidad. Jefe de Producción. Cliente (aceptación bajo concesión)
5	Producto/Servicio no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	Jefe de Control de Calidad Jefe de producción	Jefe de Control de Calidad. Cliente (aceptación bajo concesión)
6	Incumplimiento de metas y objetivos de los indicadores.	Jefes de áreas	Coordinador del SGC
7	Incumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015 o propios de la empresa.	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 6.7 DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO.

Al cierre del Reporte de Acciones correctivas - preventivas el Coordinador del SGC actualizará el Control de Plazos, imprime el reporte, recaba las firmas y las archiva en el file respectivo.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Reporte de Inspección de Calidad	CC-FO-011
Reporte de Producto No conforme	CC-FO-012
Reporte de liberación del producto	CC-FO-013
Reporte de Acciones Correctivas - Preventivas	CC-FO-014


## 8. CAMBIOS EFECTUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.


## 9. ANEXOS

- 9.1 Reporte de Inspección de Calidad.
- 9.2. Reporte de Producto No conforme.
- 9.3. Reporte de Liberación del producto.
- 9.4. Reporte de Acciones Correctivas – Preventivas.




	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 7 de 9


9.2. Reporte de Producto No conforme.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: CC-FO-012	
	<b>REPORTE DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		Versión: 01	
			Aprobación:	
			Página: 1 de 1	
<b>EMISOR</b>	<b>1. REGISTRO</b>			
	Emisor		N° Reporte	
	Proyecto:		N° O.T	
	Destinatario:		Fecha	
	Fuente del Reporte	<input type="checkbox"/> Inspeccion Inicial	<input type="checkbox"/> Insp. durante proceso	<input type="checkbox"/> Inspeccion Final
		<input type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Reproceso	<input type="checkbox"/> Reparación
		<input type="checkbox"/> Queja del cliente	<input type="checkbox"/> Incidente	<input type="checkbox"/> Otro
	En caso de queja	Documento de Origen	Fecha	
	<b>2. DESCRIPCION DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>			
Anexo	Foto <input type="checkbox"/>	Inf. Complementaria <input type="checkbox"/>	Otro: <input type="checkbox"/>	
<b>CLIENTE, PRODUCCION</b>	<b>3. AUTORIZACION DE USO, LIBERACION, CONCESION</b>			
	<input type="checkbox"/> Liberado	<input type="checkbox"/> Aceptación bajo concesión	<input type="checkbox"/> Aceptación del cliente	Ref. Verificación:
	Fecha	Nombre del Responsable	Firma	Cliente
				Firma
<b>CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC</b>	<b>7. VERIFICACION DE LA ACCION CORRECTIVA / PREVENTIVA TOMADA</b>			
	N°	Fecha	Acción Tomada	OK
<b>CONTROL DE CALIDAD COORDINADOR SGC</b>	<b>8. CIERRE</b>			
	<input type="checkbox"/> Conforme		<input type="checkbox"/> No Conforme	
	Fecha	Responsable del cierre (Nombre y Cargo)		Firma



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: CC-PR-003
	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 9 de 9

#### 9.4. Reporte de Acciones Correctivas – Preventivas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CC-PO-014		
	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS		Versión: 01		
		Aprobación:			
		Página: 1 de 1			
<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> <input type="checkbox"/> <b>MOTIVO DE LA ACCIÓN</b> 1 MONITOREO DE PROCESO <input type="checkbox"/> 4 INSPECCIONES <input type="checkbox"/>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> <input type="checkbox"/> 2 REV POR LA DIRECCIÓN <input type="checkbox"/> 3 RECLAMOS DE CLIENTES <input type="checkbox"/>	<b>FECHA:</b> _____			
<b>REFERENCIA</b> _____					
<b>I. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>					
_____					
<b>II. ANÁLISIS DE CAUSAS</b>					
_____					
RESPONSABLE:			FECHA:		
<b>III. PLAN DE ACCIÓN - SEGUIMIENTO</b>					
ACCIONES A TOMAR (DESCRIBIR):		IMPLEMENTACION		SEGUIMIENTO	
		FECHA	RESPONSABLE	FECHA CIERRE	RESPONSABLE
FIRMAS:	RESPONSABLE DE IMPLEMENTACION	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO			
<b>OBSERVACIONES:</b>					
_____					
En caso de Reclamos del cliente:					
Representante del cliente		Cargo	Fecha	Firma	

**Anexo 18**

**Procedimiento de Auditorías**

**Internas**

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Aprobación:
		Página: 1 de 13

# AUDITORÍAS INTERNAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre y Cargo	Nombre y Cargo	Nombre y Cargo
Firma	Firma	Firma

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Aprobación:
		Página: 2 de 13

## 1. PROPÓSITO

Definir el modo de llevar a cabo con eficacia el proceso de auditorías internas, desde la planificación hasta su ejecución e información de los resultados. Además de verificar el buen desempeño de los procesos de SEGEMIND S.A.C., el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 y los objetivos de la empresa, promoviendo la mejora continua.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos contenidos en el alcance del Sistema de Gestión Calidad de la empresa SEGEMIND S.A.C.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1. Gerencia General

- Aprobar el programa de auditorías internas.
- Asignar los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoría.
- Asegurar la disponibilidad de auditores internos que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría.

### 4.2. Coordinador de Calidad

- Elaboración del programa anual de auditorías internas, de acuerdo al presente procedimiento.
- Asegurarse de la implementación del programa de auditoría interna.
- Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría interna.
- Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría interna.
- Remitir procedimientos, registros o cualquier otro documento en caso alguno de los directamente involucrados en el proceso de auditoría lo requiera.
- Asesorar a los procesos auditados durante el proceso de auditoría interna.

### 4.3. Equipo Auditor

- Elaboración del Plan de Auditoría.
- Desarrollar eficientemente todas las actividades del proceso de auditoría.
- Elaborar y distribuir el informe de auditoría.

### 4.4. Responsables de proceso

- Apoyar el normal desarrollo del proceso de auditoría.
- Elaborar el programa de acción con los hallazgos detectados y difundidos en el informe de auditoría.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 291 de 13

## 5. DEFINICIONES

**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.

**Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Criterio de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias para la auditoría.

**Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Hallazgo de la Auditoría:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Auditado:** Organización que es auditada

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditor Líder:** Persona con la competencia para liderar al equipo auditor que llevará a cabo una auditoría.

**Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo un proceso de auditoría.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍA

El Coordinador del SGC elabora anualmente el Programa de Auditorías Internas (AD-PG-001).

Para cada auditoría el Coordinador del SGC elige el equipo auditor, asegurándose que sus miembros sean independientes del proceso a auditar. Así mismo difundirá el programa a todos los responsables de procesos y auditores. El programa es difundido como mínimo con 45 días de anticipación antes del inicio de la primera auditoría.

### 6.2. PLANIFICACION DE LA AUDITORÍA

Una vez aprobado el Programa de Auditoría, el equipo auditor procederá a elaborar el Plan de Auditoría Interna (AD-PL-001), que establecerá el objetivo, criterios, documentos de referencia, alcance, fecha, lugar, hora y duración estimada de la auditoría.

Luego se enviará a los responsables de cada proceso de auditoría, como mínimo con 15 días de anticipación antes del inicio de la auditoría.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Aprobación:
		Página: 4 de 13

En caso sea necesario, el jefe del equipo auditor debe solicitar procedimientos, registros o algún otro tipo de documento al Coordinador del SGC.

El equipo auditor revisa la documentación y basándose en la Tabla de Consistencia de Requisitos (AD-FO-001), elaborará la Lista de Verificación (AD-FO-004) para ser usada como guía durante su ejecución y para dejar registro de la conformidad de los aspectos auditados

Nota: Cuando se requiera reprogramar alguna de las auditorías propuestas, esta deberá ser solicitada y sustentada por el jefe del proceso o área como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de auditoría planificada y dirigida al Jefe del equipo Auditor, quien en coordinación con el Coordinador de SGC, decidirá sobre la aceptación o no de dicha solicitud.

### **6.3. SELECCIÓN Y COMPETENCIA DE AUDITORES INTERNOS**

Las auditorías solo podrán ser realizadas por auditores internos calificados y competentes en educación, formación, experiencia y habilidades que se establecen en este procedimiento. Las auditorías internas son planificadas por los auditores internos de la empresa.

Es requisito general, que al asignar los equipos auditores, se debe conservar el principio de independencia, es decir, que ningún auditor audite su propio trabajo. No se podrán asignar auditores internos a procesos de los cuales es parte o ha hecho parte como funciones hasta 1 año antes de la fecha de la auditoría.

El Coordinador del SGC, realiza la selección de auditores para dar cumplimiento al programa de auditorías internas (AD-PG-001), considerando 01 Auditor Líder y 03 Auditores Internos con las siguientes competencias:

#### **AUDITOR LIDER**

##### **Educación**

Profesional Titulado en cualquier especialidad

##### **Formación**


- Aprobación de curso de interpretación de la norma ISO 9001:2015.
- Aprobación de curso de Auditores internos
- Aprobación de curso de Auditor Líder.

##### **Experiencia**

Mínima de tres años en actividades en empresas del mismo rubro

##### **Habilidades**

- Conducta ética: fundamento de la profesionalidad, seguridad en sí mismo.
- Independencia: imparcialidad y objetividad.
- Mentalidad abierta: observador, perceptivo, versátil, tenaz y decidido.
- Enfoque basado en evidencias: conclusiones fiables y demostrables.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 5 de 13

## **AUDITOR INTERNO**

### **Educación**

Mínimo título bachiller en cualquier especialidad

### **Formación**

Aprobación de curso de interpretación de la norma.

Aprobación de curso de auditores internos.

### **Experiencia**

Mínima de un año en actividades en empresas del mismo rubro.

### **Habilidades**

- Conducta ética: fundamento de la profesionalidad, seguridad en sí mismo.
- Independencia: imparcialidad y objetividad.
- Mentalidad abierta: observador, perceptivo, versátil, tenaz y decidido.
- Enfoque basado en evidencias: conclusiones fiables y demostrables.

## **6.4. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

Durante la ejecución de las auditorías se desarrollarán las siguientes actividades:

**Reunión de Apertura:** Entre el equipo auditor y los responsables del proceso a auditar, para dar inicio a la auditoría, se confirma el plan de auditoría, se aclaran los detalles de cómo se llevará a cabo la auditoría y se genera el espacio para que el auditado exprese sus inquietudes. De esta reunión se registra la asistencia en Lista de asistencia Capacitación, Inducción y eventos (RH-FO-014)

**Entrevistas:** Al responsable del proceso que se está auditando y a los responsables de las diferentes actividades de los procesos si los hubiese; así mismo se realiza observación directa cuando se considere necesario.

**Recolección de evidencias:** Revisión y análisis de documentos y registros del SGC aplicables a los procesos, con el fin de recolectar evidencias.

**Reunión de cierre:** Se realiza entre el equipo auditor y los responsables del proceso. En esta reunión se indican los aspectos favorables y aspectos por mejorar en los procesos, también se informan los hallazgos de la auditoría y se confirman las o conformidades si las hubiera. De esta reunión se registra la asistencia en el informe de auditoría interna. Los hallazgos correspondientes se registran para la solicitud de implementación de acciones correctivas.

## **6.5. ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

El responsable del equipo auditor elaborará el informe de Auditoría según el formato Informe de auditoría (AD-FO-003), donde se formaliza las conclusiones de la auditoría y entregará una copia al coordinador del SGC, junto con el plan de auditoría.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Aprobación:
		Página: 6 de 13

El coordinador del SGC y los responsables del proceso, analizan las no conformidades si las hay, para la definición e implementación de las correcciones y/o acciones correctivas.

## 6.6. FINALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

El proceso de auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría (AD-PL-001) se hayan realizado y el informe de auditoría (AD-FO-003) se haya distribuido.

## 6.7. SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE AUDITORIA

Los responsables de los procesos en los que hayan detectado no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora, deberán establecer un programa de acción en el que se establezcan las actividades que permitan eliminar la causa raíz de dichos hallazgos. Para ello emplearán el Reporte de Acciones Correctivas- preventivas (CC-FO-014). El responsable de asegurarse que este plan de acción se cumpla es el Coordinador del SGC.

## 6.8 INFORME GENERAL DE DESEMPEÑO EN AUDITORÍAS

El Coordinador del SGC prepara un informe general de auditorías con el propósito de informar al gerente acerca de los resultados obtenidos en la ejecución de las auditorías efectuadas y las eventualidades presentadas durante su ejecución. El informe general de auditorías es entrada para la Revisión por la Dirección.

## 7. REGISTROS


IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Programa de Auditorías internas.	AD-PG-001
Plan de auditoría Interna	AD-PL-001
Tabla de Consistencia de Requisitos SGC	AD-FO-001
Formato de Lista de Verificación	AD-FO-004
Informe de Auditoría Interna	AD-FO-003
Reporte de Acciones Correctivas - preventivas	CC-FO-014

## 8. CAMBIOS EFECUTADOS AL DOCUMENTO

No aplica

## 9. ANEXOS

- 9.1. Programa de Auditorías internas
- 9.2. Plan de auditoría Interna
- 9.3. Tabla de Consistencia de Requisitos SGC
- 9.4. Informe de Auditoría Interna.
- 9.5. Reporte de Acciones Correctivas – preventivas.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 7 de 13


9.1. Programa de Auditorías internas

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PG-001
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 1


N°	PROCESO /ASPECTO A AUDITAR	N° DE AUDITORÍAS	MES												
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
FECHA DE AUDITORIA:															

Elaborado por	
Fecha	

Aprobado por	
Fecha	


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Aprobación:
		Página: 8 de 13

## 9.2. Plan de auditoría Interna

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		Código: AD-PL-001
			Versión: 01
	<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b>		Aprobación:
			Página: 1 de 1
<b>I. Información General</b>			
Proceso:			
Norma:			
Objetivo:			
Alcance:			
Criterios de Auditoría			
Métodos:			
Fecha:			
Lugar:			
<b>II. Equipo Auditor</b>			
Auditor Líder			
Auditor 02			
Auditor 03			
Auditor 04			
<b>III. Fecha y duración prevista de cada actividad</b>			
Actividades de Auditoría	Hora Inicial	Hora Final	Responsable
Reunión de Apertura			
Análisis de Criterios de Auditoría			
Recolección de Evidencias			
Retroalimentación y observaciones			
Informe final			
<b>IV. Reunión de Cierre</b>			
Fecha		Hora	
Nombre de auditor líder			
Firma			


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	AUDITORÍAS INTERNAS	Aprobación:
		Página: 9 de 13

### 9.3. Tabla de Consistencia de Requisitos SGC

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-FO-001
		Versión: 01
	TABLA DE CONSISTENCIA DE REQUISITOS DEL SGC	Aprobación:
		Página: 1 de 2


ISO 9001	DESCRIPCIÓN	PROCESOS EN LOS QUE APLICA					
4.1	Comprensión de la organización y su contexto						
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
4.3	Determinación del alcance del SGC						
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos						
5.1	Liderazgo y compromiso						
5.2	Política						
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización						
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos						
6.3	Planificación de los cambios.						
7.1.2	Personas						
7.1.3	Infraestructura						
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.						
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición						
7.1.6	Conocimientos de la organización						
7.2	Competencia						
7.3	Toma de conciencia						
7.4	Comunicación						
7.5	Información documentada						
8.1	Planificación y control operacional						

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
		Versión: 01
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Aprobación:
		Página: 10 de 13


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-FO-001
		Versión: 01
	<b>TABLA DE CONSISTENCIA DE REQUISITOS DEL SGC</b>	Aprobación:
		Página: 2 de 2

ISO 9001	DESCRIPCIÓN	PROCESOS EN LOS QUE APLICA					
8.2.1	Comunicación con el cliente						
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios						
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.						
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.						
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio						
8.5.2	Identificación y trazabilidad.						
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.						
8.5.4	Preservación.						
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.						
8.5.6	Control de cambios						
8.6	Liberación de productos y servicios						
8.7	Control de las salidas no conformes						
9.1	Seguimiento, medición, análisis y mejora						
9.1.2	Satisfacción del cliente						
9.1.3	Análisis y evaluación						
9.2	Auditoría Interna						
9.3	Revisión por la dirección						
10	Mejora						
10.2	No conformidad y acción correctiva						



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 11 de 13

9.4. Informe de Auditoría Interna.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Código: AD-FO-003
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 1 de 2

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Procesos auditados	
Auditor Líder	
Equipo Auditor	
Responsable del proceso auditado	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	

3. ALCANCE	


  

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
Reunión de Inicio:	
Asistentes:	
	Nombre - Cargo
	Nombre - Cargo
	Nombre - Cargo
Desarrollo de la Auditoría	
Resultados de la Auditoría	
Nº de No Conformidades	
Nº de observaciones	



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código: AD-PR-001
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>	Versión: 01
		Aprobación:
		Página: 13 de 13

## 9.5. Reporte de Acciones Correctivas - preventivas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		Código: CC-PO-014	
	<b>REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS</b>		Versión: 01	
		Aprobación:		
		Página: 1 de 1		
<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> <input type="checkbox"/>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> <input type="checkbox"/>	<b>FECHA:</b>		
<b>MOTIVO DE LA ACCIÓN</b>				
1 MONITOREO DE PROCESO <input type="checkbox"/>	2 REV. POR LA DIRECCIÓN <input type="checkbox"/>	1 AUDITORÍA <input type="checkbox"/>		
4 INSPECCIONES <input type="checkbox"/>	3 RECLAMOS DE CLIENTES <input type="checkbox"/>	6 INDEBENCIAS <input type="checkbox"/>		
<b>REFERENCIA</b>				
<b>I. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
<b>II. ANÁLISIS DE CAUSAS</b>				
<b>RESPONSABLE:</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>III. PLAN DE ACCIÓN - SEGUIMIENTO</b>				
ACCIONES A TOMAR (DESCRIBIR)	IMPLEMENTACIÓN		SEGUIMIENTO	
	FECHA	RESPONSABLE	FECHA CIERRE	RESPONSABLE
<b>FIRMAS:</b>	<b>RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>		
<b>OBSERVACIONES:</b>				
<b>En caso de Reclamos del cliente:</b>				
<b>Representante del cliente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>	