

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL



Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial

**Desarrollo del proceso de homologación de proveedores
para la empresa MARCO PERUANA S.A.**

Autores:

Acosta Games, Christian Jordan

Valle Peláez, José Antonio

Asesor:

Barbarán Benites, Nelson Arístides

ORCID: 0000-0001-5790-9168

CHIMBOTE – PERÚ

2019

INDICE

	Pág.
Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Introducción	1
Metodología	16
Resultados	18
Análisis y discusión	68
Conclusiones y recomendaciones	70
Agradecimientos	73
Referencias bibliográficas	74
Apéndices y anexos	76

INDICE DE TABLAS

1. Tabla de homologación	23
2. Indicadores de gestión en la homologación	24
3. Niveles de calificación	25
4. Constitución de la empresa	32
5. Diagnóstico y evaluación del área comercial	35
6. Diagnóstico y evaluación del área de finanzas	37
7. Diagnóstico y evaluación del área de recursos humanos	37
8. Diagnóstico y evaluación del área de calidad	39
9. Diagnóstico y evaluación del área de medio ambiente	40
10. Diagnóstico y evaluación de seguridad y salud ocupacional	41
11. Diagnóstico y evaluación del área de responsabilidad social	43
12. Puntaje total del diagnóstico inicial	44
13. Estado de resultados	52
14. Estado de situación financiera	53
15. Ventas y compras al crédito y al contado	55
16. Resumen de indicadores financieros	55

INDICE DE FIGURAS

1. Fig. N° 1. El proceso de homologación	19
2. Fig. N° 2. Organigrama	34

I. PALABRAS CLAVE

Tema	Homologación de proveedores
Especialidad	Ingeniería Industrial

Keywords

Topic	Supplier approval
Speciality	Industrial engineering

Línea de investigación OCDE

Línea	Gestión de operaciones y procesos
Área	Ingeniería, Tecnología
Sub área	Otras ingeniería y tecnologías
Disciplina	Ingeniería Industrial

II. TÍTULO

**Desarrollo del proceso de homologación de proveedores para
la empresa MARCO PERUANA S.A.**

III. RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como propósito describir el desarrollo del proceso de homologación de proveedores, para el caso de la empresa MARCO PERUANA SA, a fin de mostrar los pasos a seguir, así como las actividades de actualización, información, mejoras, planes e indicadores para absolver y evidenciar el cumplimiento de aquellos requisitos determinados como faltantes o deficientes, en el diagnóstico y evaluación inicial.

La metodología empleada parte de una investigación libre, descriptiva, no propositiva y con diseño de tipo no experimental, siguiendo la estructura preestablecida del proceso de homologación de proveedores. Asimismo, para su elaboración se ha utilizado información primaria de la propia empresa en cuestión, búsqueda, elaboración y determinación de planes, archivos e indicadores requeridos.

Los resultados que se han obtenido representan un alto beneficio para la empresa MARCO PERUANA SA, en virtud de que su calificativo como empresa homologada le significará incrementar su aceptación en el mercado y por lo mismo, mejores ventas, ganancias e incremento de su valor.

IV. ABSTRACT

The purpose of the research work was to describe the development of the process for the approval of suppliers, in the case of the company MARCO PERUANA SA, in order to show the steps to be followed, as well as the updating activities., Information, improvements, plans and indicators to absolve and demonstrate compliance with those requirements determined as missing or deficient, in the diagnosis and initial evaluation.

The methodology used is based on a free, descriptive, non-purposeful research with a non-experimental design, following the pre-established structure of the supplier approval process. Likewise, primary information of the company in question, search, development and determination of plans, files and required indicators has been used for its preparation.

The results that have been obtained represent a high benefit for the company MARCO PERUANA SA, because its qualification as an approved company will mean increasing its acceptance in the market and therefore better sales, profits and increased value.

1. INTRODUCCION

Estudios similares relativos a la homologación de proveedores en empresas industriales y orientados a la evaluación de la gestión, con fines de mejora del desarrollo empresarial, vinculados a las áreas claves de producción, personal, ventas y finanzas, se describen a continuación:

Pinedo, N. (2008), investiga sobre la homologación en su tesis “Sistema de evaluación y homologación de proveedores”. En dicho trabajo, se desarrolla una metodología para evaluar la homologación de proveedores, teniendo como base la gestión de las compras y la evaluación de proveedores en ISO 9001:2000, toda vez que son los requisitos que más pueden contribuir a mejorar los resultados de las organizaciones y también, muy probablemente, los peores interpretados y asimilados. La investigación resalta como conclusiones, mencionando que un proveedor de servicios o productos debe tener credibilidad, comprometerse, ser compatible culturalmente con el subcontratista, mostrar un afán de mejorar el valor agregado de su servicio, ser flexible en el desarrollo del contrato y habilidades de desarrollo y ejecución. El proceso de homologación consiste de un cuestionario en donde se busca evidencias del cumplimiento de los requisitos de la trinorma: ISO 9000-2000, ISO 14001-2004 y OHSAS 18000-2007. Su aplicación es solamente evaluar las respuestas del mismo y encontrar el valor ponderado. Para decidir si las homologaciones se van a realizar por producto específico o por grupo de productos es necesario analizar su criticidad en los procesos. El grado de criticidad se puede medir como la importancia, aporte del producto en la cadena de valor, el importe económico que representa el producto en la estructura de costos, el número de proveedores capaz de suministrar el producto, las barreras de salida de un cambio de proveedor, u otros factores que hagan que consideremos el producto como crítico.

Rivera, L. (2016) en su trabajo de investigación busca describir la forma cómo planear y desarrollar la base documental para un proceso de homologación en la empresa

arequipeña (Transporte Arequipa S.A.C); dedicada al servicio de transporte de personal a proyectos mineros. El propósito es acreditar a través de los requisitos de la homologación que la organización es capaz de brindar un servicio estable y continuo en el tiempo. Además de ello garantizar que la organización aplica métodos y procedimientos estandarizados”. Los procesos de homologación constituyen una planeación de la empresa representando una exigencia para poder cumplir los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la organización. Se realizó la planeación en la empresa considerando los pasos para la homologación. Acreditar a través de los requisitos de la homologación que la organización es capaz de brindar un servicio estable y continuo en el tiempo. Además de ello garantizar que la organización aplica métodos y procedimientos estandarizados de acuerdo al cuestionario de homologación los cuales constituyen el desarrollo documental realizado en la tesis. La Planeación Estratégica Interna fue realizada utilizando la metodología Matriz EFI, se obtuvo un puntaje de 2.55 lo cual refleja ser una empresa con fortalezas y debilidades equilibradas con una leve tendencia a ser fuerte. Se presentan fortalezas como: variedad de modernos tipos de vehículos, precio competitivo, buenas relaciones comerciales con proveedores, baja tasa de rotación y ausentismo y solidez financiera. Las principales debilidades son: poca participación de mercado no cuenta con página web, no cuenta con certificaciones y/o homologaciones y no cuenta con procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. La Planeación Estratégica Externa fue realizada utilizando la metodología Matriz EFE, se obtuvo un puntaje de 2.65 lo cual refleja que se aprovechan las oportunidades y reducen las amenazas de una manera promedio, dadas las debilidades actuales y probablemente futuras, no le permiten aprovechar al máximo posible las oportunidades. La planeación estratégica interna y externa reflejo que la estrategia que alcanzo mayor puntaje de prioridad y atractivo (3.1) es: homologar bajo parámetros de SMCV en el corto plazo. La prioridad de esta estrategia es debido a que no se puede lograr mayor desarrollo de mercado (Licitación SMCV) si es que antes no se logra la homologación que permita licitar contratos con el sector minero. Se estableció las obligaciones y responsabilidades en todo el proceso de Homologación Transporte Arequipa S.A.C. Asimismo se estableció un compromiso de la dirección para asignar los recursos necesarios y monitorear el desarrollo del proceso de

homologación. Se designó como principal responsable al Administrador de Contrato y QA/QC. Se realizó el diagnóstico de Transporte Arequipa S.A.C basado en el cuestionario de homologación SGS. Se concluye un puntaje global de 68.6/100 lo cual refleja una calificación regular en el cuestionario. Se observó buen puntaje en las secciones: financiera, operativa y comercial. Se observó bajo puntaje en calidad, seguridad, salud y medio ambiente. Se realizó la planeación del proceso de homologación estableciendo el plan de acción para cada paso, asignando recursos tales como: personal, equipos, materiales e implementos. Se estimó un costo de S/. 15 618 para la homologación. Asimismo, se realizó el cronograma de ejecución y con responsabilidades asignadas. Se realizó el desarrollo documental de las preguntas del Cuestionario de Homologación SGS. Asimismo, se diseñó los indicadores de medición para cada punto, que conlleve a lograr el más alto puntaje en la homologación. Se diseñó la propuesta de implementación de los documentos desarrollados, estableciendo un plan de acción con responsabilidades. Asimismo, se diseñó una propuesta de control documental de la homologación. Se diseñó la propuesta de revisión global de cumplimiento de la homologación basado en la metodología de puntaje asignada por SGS del Perú. Asimismo, se planteó lineamientos generales para afrontar la auditoria de homologación. El proceso de homologación es un paso importante para lograr adjudicar un contrato, sin embargo, ello no le garantiza ganar un contrato, por ello se diseñó una propuesta de criterios a ser considerados para la etapa de licitación de un contrato. La homologación es una inversión que permite a la organización acreditar sus procesos bajo parámetros del cliente que desea licitar. Esto conllevará a tener la oportunidad de ser invitado para licitaciones futuras y así poder adjudicar contratos que aseguren el crecimiento del negocio.

Cámero, C. (2014), realiza un estudio de investigación en Siderperú, centrado en el proceso de suministros y proponer planes de acción y soluciones para mejorar lo que el cliente interno percibe como la calidad del servicio que Suministros le debe ofrecer y como tal se identifican a la puntualidad y un bajo nivel de servicio como factores a mejorar, para que las plantas productivas operen con mayor eficiencia. Las empresas continúan haciendo grandes esfuerzos en programas de reducción de costos y generar

suficientes volúmenes de ventas que les permitan continuar operando con márgenes apreciables de ganancias, atendiendo sin duda al cliente con una filosofía just in time, cuando éste necesite el producto, con la calidad requerida y la forma en que lo quiere, estando el factor tiempo involucrado en todas las variables que impactan al negocio. Todo este cambio con proveedores capacitados, certificados y homologados, pretende tener el enfoque en el cliente, y por ello se integra la cadena de abastecimiento entre proveedores, producción y suministros, y de esta manera es posible identificar las prioridades que crean ventaja competitiva, se comparten beneficios en un mejor flujo de materiales, si se necesita, inclusive hay una participación activa en el diseño de nuevos productos que puede el proveedor ofrecer, y de la misma forma hacerlos partícipes de innovaciones que se quieran introducir al mercado para que ellos forme parte de ese cambio con una activa participación con propuestas de alternativas de insumos o materiales que sean útiles a estas novedades. El programa de desarrollo de proveedores nos permitirá mejoras en la atención a nuestros clientes internos brindándoles un mejor nivel de servicio, mayor capacidad de respuesta a sus necesidades, y un mejor seguimiento a las compras (célula de follow up), con proveedores de garantía. Así mismo estimamos que contar con proveedores certificados y homologados nos permitirán mejores contratos y condiciones de compra estimando bajar precios. Se estima ahorros, para el periodo de mejora, en 3% para ítems de MRO, aproximadamente, US\$ 520,000 y 5% en Servicios, aproximadamente US\$ 956,000. Reducción de tiempos operativos dedicados a solucionar divergencia de facturación, esta actividad impacta en la gestión de compra, con proveedores certificados y homologados estimamos que la cantidad de facturas con estos problemas debe reducirse progresivamente de 768 a 168 anuales (reducción del 78%), agilizando el proceso. Una ventaja adicional de contar con proveedores certificados es garantizar la calidad de los productos que entregan, y esto reducirá el tiempo empleado en devoluciones por no conformidades y en consecuencia rechazos, mejorando los tiempos operativos de suministros. Los proveedores también tendrán un beneficio como parte de este proceso de Desarrollo de Proveedores, al certificar y llegar hasta el nivel del ISO 9000 – 2001 se convertirán en proveedores preparados para competir en un mercado más exigente, serán confiables y competitivos. Tendrán mayores

oportunidades de negocios y en consecuencia incrementarán sus ventas, y se convertirán finalmente en empresas que apuestan por el cambio, por la productividad y competitividad empresarial, y esos son los proveedores que Siderperú quiere tener en cartera. En el presente trabajo hemos identificado, mediante la herramienta de La Casa de la Calidad, que nuestro cliente interno o usuario, valora principalmente a la “puntualidad” y al “nivel de servicio”, como las variables de mayor impacto en su proceso productivo. Toda interrupción por falta de materiales en producción o mantenimiento de la maquinaria genera retrasos y consecuentemente sobrecostos, falta de confianza para la planificación y además alteraciones de los programas de producción que pueden determinar la falta de disponibilidad de producto terminado para la venta. Se concluye que los dos requerimientos de calidad, donde tenemos mayores oportunidades de mejora, son la puntualidad y el nivel de servicio que Suministros brinda a los usuarios. Para resolver esta insatisfacción del cliente interno en cuanto a la puntualidad y nivel de servicio, hemos aplicado el diagrama de Ishikawa para identificar las causas raíz que hacen que el proceso de Suministros no cubra a satisfacción lo que demanda este usuario, de forma que las soluciones se centren en superar el origen del problema, con diversos planes de acción que mejoran el proceso, atendiendo las actividades de mayor impacto.

Lozano, R. (2007), en su tesis para optar el grado de maestría en ciencias, especialidad en sistemas de calidad y productividad, denominado “Selección y evaluación del desempeño de proveedores: Caso aplicado en una empresa de la industria automotriz en Francia, persigue como objetivos, los siguientes: ♦ Analizar los efectos de una mala selección de proveedores. ♦ Observar qué factores se deben tomar en cuenta al evaluar el desempeño de los proveedores y cómo deben analizarse. ♦ Observar la diferencia de selección si se limitara la subjetividad del comprador en la evaluación. ♦ Predecir la mejora posible al modificar el método de selección y evaluación de proveedores. Considera fundamental, que un proceso de evaluación de proveedores que sea efectivo, es vital para el buen funcionamiento del proceso de abastecimiento y obviamente un requisito para obtener la calidad total tan deseada en la industria. Esta necesidad emergente de evaluación también se debe a la evolución de las políticas de compra,

del paso de las relaciones de poder a las relaciones “winwin”. Pues en la actualidad en Francia, las empresas han creado códigos de ética y deontología para evitar que los compradores sean influenciados con regalos provenientes de los proveedores con el fin de beneficiarse comercialmente. Además, las empresas se interesan cada vez más en otros factores de selección, lo cual implica la participación de miembros de otros departamentos en el proceso de selección. Como conclusiones importantes, resaltan las siguientes: Cuando las personas se encuentran dentro de un ambiente de trabajo con poco tiempo para experimentar, es difícil crear conciencia de las necesidades de la empresa. Es por esto que la inmersión temporal del autor en la empresa fue un factor de mucha importancia para lograr esta investigación. Este enfoque permite que las relaciones entre cliente y proveedor tengan un valor agregado, ya que existe un interés mutuo por la mejora continua, pues ambas partes se ven afectadas. Cuando se busca el desarrollo y la mejora continua de la propia empresa y de sus proveedores, el cliente final será beneficiado de igual manera. Pues la estandarización de los procesos y un lenguaje común evitan retrasos ocasionados por burocracia o problemas de comunicación. Además, el modelo de evaluación permite ver los puntos débiles de cada proveedor, de esta manera se puede apoyar directamente, una vez que se conoce lo que falla. Si se tuviera un método basado únicamente en el precio del producto, y se descuidara la calidad, los otros departamentos como el comercial o el de calidad estarían en desacuerdo de volver a utilizar al mismo proveedor si se presentaran problemas constantes.

Fernández, G. (2016), en su tesis pretende ayudar a las empresas para enfocar el proceso de homologación de los proveedores, mostrando una propuesta metodológica, en base a estudios académicos, casos reales de empresas actuales, normas internacionales de calidad, capacidades dinámicas involucradas, conceptos relacionados, planes de implantación, secuencia de ejecución, recomendaciones de un grupo de expertos consultados mediante Método Delphi y revisión de un caso real en Repsol, siempre desde el prisma de la responsabilidad social corporativa RSC y la sostenibilidad. Indica que su investigación se ha realizado según una metodología cualitativa, en su más amplio sentido inductivo, donde se desarrollan conceptos,

relaciones, planes de actuación, modelos de capacidades dinámicas. El método cualitativo es humanista en cada empresa investigada, en sus palabras, actos, políticas y procedimientos. Y también social, al introducir el sub proceso de homologación de proveedores en el entorno de compromiso social y de la sostenibilidad. Dichas empresas estudiadas han sumado a la propuesta metodológica de homologación de proveedores, en singularidad y, sin embargo, con bastantes matices igualitarios en sus apreciaciones, que dan, si cabe, una mayor fuerza a esta investigación. Las conclusiones de la investigación muestran que si la sostenibilidad corporativa es un enfoque de negocio que crea valor a largo plazo, las empresas deben aprovechar las oportunidades de gestionar los proveedores respecto a los riesgos derivados de la evolución económica, ambiental y social. El panel de expertos consultados en esta tesis, así lo expresan. Finalmente, se verifica con el ejemplo real de la empresa Repsol, la bondad de las capacidades dinámicas conseguidas con esta propuesta metodológica de homologación de proveedores. La inversión, según los expertos, dedicada a RSC y sostenibilidad, es un coste que las empresas ven claramente recuperable, donde el comportamiento socialmente responsable puede hacer más eficientes los procesos de las compañías. En la medida en que haya una correspondencia entre estos conceptos, crece la importancia de homologar proveedores. Por otro lado, la innovación es fuente de ingresos futuros. Otra conclusión interesante es la amplitud de áreas que están afectadas por la RSC y sostenibilidad. Dicen los expertos, que derechos humanos, ética, ayuda medioambiental, conciliación laboral – familiar y lucha contra la corrupción, son todas parcelas donde la humanidad de las empresas va tomando conciencia, con creciente trascendencia del cumplimiento, incluso, de aspectos fiscales, transparencia en el pago de impuestos y no aprovechamiento de paraísos fiscales. La huella de carbono, los códigos éticos en los negocios, la ayuda a colectivos desfavorecidos, minimizar el consumo de energía y no emplear niños en el trabajo, aparecen como limitaciones con los proveedores a tener en cuenta a futuro. Liderar la RSC expresa la consonancia con el fortalecimiento de la empresa.

Respecto a las justificaciones pertinentes argumentamos que las investigaciones en general, tienen una base científica en su estructura metodológica,

lo cual evidencia una justificación científica, y, asimismo, porque en el desarrollo de la investigación se ha buscado y aplicado conocimientos selectivos y sistematizados para analizar, evaluar y proponer el desarrollo de un proceso de homologación de proveedores, en la localidad. Los resultados de la investigación constituyen base científica de datos y conclusiones para subsiguientes estudios de investigación similares.

El proyecto se justifica metodológicamente, porque sigue las pautas dispuestas y exigidas para el desarrollo de estudios de investigación. Cabe indicar que el presente estudio por sus características califica como investigación del tipo tecnológico, es decir, aquellas que tiene como finalidad orientarse a resultados de beneficio económico o incremento de mejoras en los procesos de las organizaciones. De otro lado, dada una estructura fija y convencional para el proceso de homologación de proveedores, claramente establecida y reglamentada, lo justifica metodológicamente.

El proyecto de investigación se justifica prácticamente, porque se efectiviza a partir de una empresa en funcionamiento, realmente. A partir de los resultados obtenidos es posible continuar con otros estudios pertinentes para la mejora de la propia empresa o como precedentes y lecciones aprendidas para trabajos futuros similares.

Precisar el problema empieza por describir a la empresa y dentro de ella su problemática. La empresa MARCO PERUANA SA tiene su sede central en la provincia constitucional del Callao, y filiales como la que se encuentra en la ciudad de Chimbote. El rubro es venta y servicios; y su actividad económica es dedicarse a la comercialización de productos, repuestos y servicios hidráulicos, eléctricos y de refrigeración. La actividad económica brindada a la empresa cliente RESEMIN SA., es el suministro de mangueras y conexiones electrónicas. A la par con los avances de los nuevos conocimientos y estilos gerenciales, las empresas hoy en día, deben estar igualmente aptas para continuar vigentes y calificadas y así competir con las demás

empresas. Al respecto, la corriente actual de producir y comercializar productos de calidad, conlleva la necesidad de contar con proveedores que suministren artículos de calidad y en las mejores condiciones posibles de puntualidad, menores costos y garantía de los procesos en la cadena de suministro. En tal situación las empresas en general se ven obligadas a no únicamente ser eficientes en términos de gestión, sino además contar con la certificación respectiva que lo acredite como tal. Por lo mismo, las empresas hoy requieren encaminarse hacia el proceso de homologación de proveedores, de manera que continúen siendo proveedores de sus clientes habituales y otros nuevos clientes. Marco Peruana SA, en vista de ello, tiene la obligación de recurrir a formar parte de un proceso de homologación de proveedores, y en consecuencia el problema que se identifica es:

¿Cómo formular el desarrollo del proceso de homologación de proveedores para la empresa MARCO PERUANA SA?

Incorporamos las siguientes precisiones teóricas y principios que rigen el tema de la homologación de proveedores, con la finalidad de lograr mayor claridad en el tema que nos ocupa y otros aspectos pertinentes complementarios.

CALIDAD

Cantú, H. (2005), expresa que una definición breve que tiene mucha aceptación es: la calidad es la satisfacción del cliente. “Adecuado para el uso es una buena definición alternativa”. Aunque una definición tan breve tiene un punto central, debe desarrollarse para proporcionar una base para la acción. La extensión de esta definición comienza con la palabra “cliente”. Un cliente es aquel a quien un producto o proceso impacta: a) Los clientes externos incluyen no solo el usuario final sino también a los procesadores intermedios y a los comerciantes. Otros clientes no son compradores, sino que tienen alguna conexión con el producto, como los cuerpos regulatorios gubernamentales; b) los clientes internos incluyen tanto a otras divisiones de una compañía a las que se proporcionan componentes para un ensamble, como a otros a

los que afecta, por ejemplo, un departamento de compras que recibe una especificación de ingeniería para un reaprovisionamiento. También menciona que calidad es el beneficio o utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un bien o servicio.

GESTION DE CALIDAD

Según Cantú, la gestión de calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien, pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes. La gestión de calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero asume que esas necesidades no podrán ser satisfechas a menos que los “clientes internos” sientan que la organización satisface sus necesidades. Los principios de gestión para la calidad pueden resumirse en la siguiente forma: a) la calidad no es un problema aislado, abarca toda la organización, b) el cliente, consumidor, usuario o cliente externo es o más importante; c) el bienestar de quienes trabajan en la organización, los clientes internos, es determinante de los resultados de la gestión de la calidad; d) la satisfacción de las necesidades del cliente externo gobierna todos los indicadores importantes del proceso productivo y la organización; e) la colaboración y el trabajo en equipo son esenciales en el desarrollo de la gestión de la calidad; f) el mejoramiento de largo plazo impera sobre la solución rápida de corto plazo; g) la comunicación efectiva determina eficiencia y éxito; h) los hechos y datos son importantes, los supuestos o adivinanzas no lo son; i) la preocupación principal es encontrar soluciones, no errores; j) la gestión de calidad es un modelo de gestión intensivo en las personas, no en el capital.

MEJORA CONTINUA

Hernández, J y Vizán, A. (2013), definen la mejora continua como indicador más fiable de la mejora de la calidad de un servicio sea el incremento continuo y cuantificable de la satisfacción del cliente. Esto exige a la organización adoptar una aproximación centrada en los resultados en materia de incremento continuo de la satisfacción del cliente. La creación de una cultura de mejora continua en una organización no es algo que se pueda hacer de un día para otro, y esto es cierto tanto para el sector público, como para el sector privado. Cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano no constituye un reto pequeño. No existen fórmulas mágicas, soluciones simples, ni decisiones rápidas para conseguirlo. La mejora continua se basa en la lucha persistente contra el desperdicio. El pilar fundamental para ganar esta batalla es el trabajo en equipo bajo lo que se ha venido en denominar espíritu Kaizen, verdadero impulsor del éxito del sistema Lean en Japón. Kaizen significa “cambio para mejorar”; deriva de las palabras KAI-cambio y ZEN-bueno. Kaizen es el cambio en la actitud de las personas. Es la actitud hacia la mejora, hacia la utilización de las capacidades de todo el personal, la que hace avanzar el sistema hasta llevarlo al éxito. Lógicamente este espíritu lleva aparejada una manera de dirigir las empresas que implica una cultura de cambio constante para evolucionar hacia mejores prácticas, que es a lo que se refiere la denominación de “mejora continua”. El espíritu de mejora continua se refleja en la frase “siempre hay un método mejor” y consiste en un progreso, paso a paso, con pequeñas innovaciones y mejoras, realizado por todos los empleados, incluyendo a los directivos, que se van acumulando y que conducen a una garantía de calidad, una reducción de costes y la entrega al cliente de la cantidad justa en el plazo fijado. El proceso de la mejora continua propugna que, cuando aparece un problema, el proceso productivo se detiene para analizar las causas y tomar las medidas correctoras con lo que su resolución aumenta la eficiencia del sistema.

PROVEEDOR

Las organizaciones para el desarrollo de sus actividades requieren de un flujo ininterrumpido de bienes y servicios que le permitan llevar a cabo sus actividades sin problema alguno. Las organizaciones que brindan el servicio de suministro se denominan proveedores. El desempeño de un proveedor es el resultado de cómo trabaja, como funciona, de qué forma termina sus tareas, cuando cumple sus compromisos. Por lo tanto, si se pretende mejorar el desempeño de un proveedor, se debe intentar reducir la incertidumbre y los errores que pueda cometer. Todo es en realidad en beneficio de la empresa y para asegurar una mayor satisfacción del cliente.

HOMOLOGACION DE PROVEEDORES

La correcta selección y homologación de proveedores es beneficiosa en la relación cliente-proveedor. Permite a los proveedores orientarse hacia los objetivos del cliente y ofrecer productos de mejor calidad, entendiendo por tales tanto los bienes como los servicios. El cliente por su lado puede rentabilizar estos factores utilizándolos como una ventaja diferencial respecto a sus competidores. Dentro del ámbito de las compras, el proceso de homologación es “el conjunto de acciones que se llevan a cabo para evaluar de una manera analítica si un proveedor cumple, a priori, los requisitos y especificaciones para un producto o grupo de productos con el fin de garantizar la satisfacción del cliente. Como objetivos principales del proceso de homologación de proveedores, mencionamos los siguientes: a) Minimizar riesgos en la elección de proveedores y disminuir el costo de control de los productos y servicios recibidos, conociendo con mayor detalle las fortalezas y aspectos que debe optimizar el proveedor para mejorar el servicio que el cliente recibe actualmente, b) Obtener mejores resultados de aprovisionamiento, con unas fuentes de abastecimiento ya seleccionadas y evaluadas, c) Información actualizada (Reportes de Seguimiento, Informes y Constancias) y la opción de comparar puntajes, fortalezas y debilidades entre los proveedores, mediante el sistema. Los aspectos a evaluar, se consideran los siguientes: 1. Básicos de Operación (licencias, planes de contingencia, permisos, etc.);

2. Laborales y de Organización; 3. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST); 4. Calidad (Gestión de la Calidad, HACCP, BPM, BPA); 5. Administrativos (Infraestructura, Sistemas, BASC, Seguros, Gestión Ambiental, Responsabilidad Social, etc.); 6. Comerciales; 7. Productivos; 8. Económico-Financieros (EEFF, solvencia, endeudamiento, liquidez, garantías, etc.); 9. Información de Central de Riesgos (calificación en sistema financiero, morosidad, etc.)

GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Bowersox, D.; Closs, D. & Cooper, M. (2007), expresan que la administración de la cadena de suministro consiste en la colaboración entre las empresas que persiguen un posicionamiento estratégico común y pretenden mejorar su eficiencia operativa. Por cada empresa involucrada, la relación de la cadena de suministro refleja una decisión estratégica. Una estrategia de cadena de suministro es una disposición de canales basada en una dependencia y una colaboración reconocidas. Las operaciones de la cadena de suministro requieren procesos administrativos que abarcan las áreas funcionales de las empresas individuales y vinculan a los socios comerciales y a los clientes a través de los límites de la organización. En contraste con la administración de la cadena de suministro, la logística es el trabajo requerido para mover y colocar el inventario por toda la cadena de suministro. Como tal, la logística es un subconjunto de una cadena de suministro y ocurre dentro de ésta; es el proceso que crea un valor por la oportunidad y el posicionamiento del inventario. La logística es la combinación de la administración de pedidos, el inventario, el transporte, el almacenamiento, el manejo de materiales y el embalaje integrados por toda la red de una planta. La logística integrada sirve para vincular y sincronizar la cadena de suministro general como un proceso continuo y es esencial para la efectiva conectividad de la cadena de suministro. Aunque el propósito del trabajo logístico ha permanecido esencialmente intacto durante décadas, el modo en que se realiza se sigue modificando de manera radical. El principal facilitador en la administración de la cadena de suministro es la tecnología de la información. Además de ésta, la rápida aparición de disposiciones de la cadena de suministro es impulsada por cinco fuerzas relacionadas: 1) la

administración integral, 2) la capacidad de respuesta, 3) aspectos financieros, 4) la globalización, y 5) la transformación digital. Estas fuerzas seguirán impulsando, durante un futuro previsible, las iniciativas de una estructura y una estrategia para la cadena de suministro en casi todas las empresas. Un breve análisis de cada elemento propulsor de la cadena de suministro proporciona un fundamento para comprender los retos que implica su administración en el ajuste del desempeño logístico.

Se muestra a continuación el cuadro de operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
Homologación de proveedores	Sector pequeña y mediana empresa	Certificado de homologación de proveedores

La hipótesis del trabajo de investigación es como sigue: Es posible formular el proceso de desarrollo de homologación de proveedores para la empresa MARCO PERUANA SA.

Respecto al objetivo general y los objetivos específicos, son los siguientes: como objetivo general se expresa “Formular el proceso de desarrollo de homologación de proveedores para la empresa MARCO PERUANA SA.”

Y los objetivos específicos siguientes:

- ❖ Diagnosticar y evaluar el desempeño comercial de la empresa MARCOPERUANA SA.
- ❖ Diagnosticar y evaluar la responsabilidad social empresarial de la empresa MARCO PERUANA SA.

- ❖ Diagnosticar y evaluar los aspectos legales y recursos humanos de la empresa MARCO PERUANA SA.
- ❖ Diagnosticar y evaluar el estado financiero de la empresa MARCO PERUANA SA.
- ❖ Diagnosticar y evaluar de la gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, de la empresa MARCO PERUANA SA.

2. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Los tipos de investigación que hemos utilizado son:

Investigación aplicada por que nos va a permitir seleccionar la teoría pertinente, mencionada en el marco teórico, tal que nos oriente en el desarrollo y la solución del problema identificado.

Documental: por el empleo de archivos, registros, libros y otros documentos como fuentes de información.

Descriptiva: buscaremos describir el total del desenlace del proceso de homologación de proveedores y asimismo el diagnóstico y análisis de las áreas que comprende la empresa MARCO PERUANA SA.

Correlacional: porque nos permite medir e interrelacionar múltiples variables simultáneamente en situaciones de observaciones naturales, indicándonos situaciones complejas que no pueden tener un control experimental.

Explicativa: esta investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significado dentro de una teoría de referencia, a la luz de evidencias que se muestran o ya sucedidas, esto es la información histórica y vigente.

El diseño de la investigación aplica como diseño no experimental por que no se trata de manipular deliberadamente ninguna variable independiente, sino describir, interrelacionar, aplicar y proyectar utilizando técnicas apropiadas, en un momento dado del tiempo, esto es el presente. La investigación presenta un diseño no experimental, ya que los datos obtenidos no estarán sometidos a ninguna experimentación. Según el autor Palella, S y Martins F (2010), define: el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se

observan los hechos tal y como se presentan su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen,

La población y muestra lo constituye el total de personal de la empresa MARCO PERUANA SA, así como las áreas que forman parte de la organización. El desarrollo de la investigación se sustenta en el análisis del funcionamiento y desempeño de las unidades orgánicas que conforman la empresa. Particularmente se requiere conocer sobre las áreas de Gestión de la calidad, seguridad y salud, Finanzas, el área Comercial y lo que respecta al área de responsabilidad social empresarial.

Tratándose de una investigación descriptiva y aplicada, se requiere hacer uso de mucha información primaria, la cual es posible obtener de los archivos, informes y otros documentos relativos a las áreas funcionales de la propia empresa. Se hará uso de técnicas de recolección y análisis de la información y datos para llevar a cabo el diagnóstico y evaluación pertinentes, para lo cual aplicaremos conocimientos estadísticos, herramientas y técnicas de análisis financiero, de análisis de la calidad y del área comercial. Conviene mencionar, asimismo, que el desarrollo del proceso de la homologación de proveedores sigue una metodología ya estructurada, previamente establecida. Eventualmente será necesario entrevistar a personal especialista en el tema, tanto en el nivel metodológico como el nivel técnico. También consideramos al internet como fuente de rápida búsqueda de información.

Los instrumentos para la recolección de la información lo constituyen las hojas de relevamiento de información o cuestionarios por área funcional, guías de observación, las fichas y guías de entrevista, la solicitud de homologación, así como la tabla de calificación / evaluación de cumplimiento. Otro instrumento pertinente lo constituye la lista de cotejo.

3. RESULTADOS.

Se describe a continuación la serie de actividades y análisis que se han realizado para cumplir con el objetivo final de homologarse. Existen tres partes involucradas en este proceso: la empresa certificadora, el cliente y el proveedor.

Cliente: el que tiene la necesidad de evaluar a sus proveedores. En este caso se trata de la empresa RESEMIN S.A.

Proveedor. Que mantiene relaciones comerciales con RESEMIN S.A, y cuya relación de trabajo diario puede influenciar en el desempeño de la empresa, o puede tener implicancias legales, de acuerdo a la normatividad vigente. En este caso se trata de la empresa MARCO PERUANA SA.

Empresa Certificadora: da validez a los requisitos acordados con el cliente. En este caso la Corporación HODELPE. El desarrollo de los requisitos de evaluación tiene en cuenta los siguientes aspectos.

- ✓ Comercial
- ✓ Financiero
- ✓ Legal y recursos humanos
- ✓ Calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.
- ✓ Responsabilidad social empresarial.

Proceso de Homologación

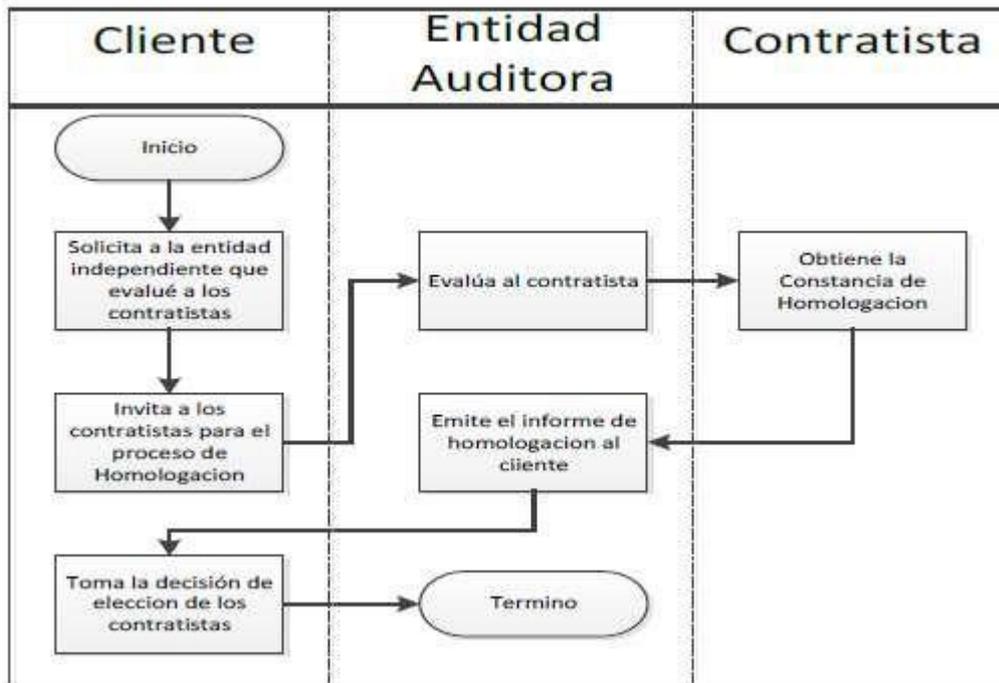


Figura 1. El proceso de homologación.

El proceso de homologación es un análisis de investigación que consiste en saneamiento del ámbito comercial, financiero, legal, recursos humanos, calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, y responsabilidad social empresarial, de los proveedores. De esta manera minimizamos el riesgo entre el cliente y el proveedor. Como cliente esta herramienta de gestión servirá de ayuda para saber con quién viene interactuando en el día a día. Toda empresa que quiere mejorar sus estándares de eficiencias debe optar por un servicio de homologación. Las empresas competitivas solicitan certificados de homologación a sus proveedores para minimizar riesgos.

Para realizar la homologación de proveedores, el cliente necesariamente debe revelar su identidad como solicitante del servicio a la empresa proveedora que se va a homologar. Así mismo, incluye la declaración de participación por parte de la empresa proveedora.

DECLARACION JURADA

Quien suscribe, Apellidos y Nombres (persona natural):....., con DNI: procedo en este acto en nombre y representación de la empresa:..... con N° RUC:..... si así fuera el caso, o nombre propio):con domicilio en y en mi condición de.....

DECLARO LO SIGUIENTE:

1. Acepto participar en el proceso de homologación que realizará CORPORACION HODELPE S.A.C., solicitado por mi cliente **RESEMIN S.A.**
2. Acepto los criterios, porcentajes y posibles modificaciones que se utilizan para efectos de la calificación y/o evaluación del cliente en las plataformas de homologación.
3. Declaro haber leído la Política de Protección y Privacidad de Datos Personales de CORPORACION HODELPE S.A.C. y acepto el tratamiento que se dará a los datos personales brindados por mi representada.

Fecha:

Firma y sello
Representante Legal

Aplicación de los pasos para la homologación

Como pasos distinguibles para el proceso de homologación, de modo sucinto y claro se consideran los siguientes: Planeación estratégica; compromiso de la organización; planificación y diagnóstico de la organización; elaboración; implementación y revisión; proceso de evaluación y auditoría de homologación.

Por razones de confidencialidad de la empresa se utilizan apellidos y nombres ficticios, así como las cantidades de los estados financieros no reales, algunos casos. Cabe mencionar, asimismo, que el proceso de homologación para la empresa constituye el emprendimiento en la modalidad de proyecto, por lo que, la gestión de proyecto forma parte de la planeación gerencial. Iniciándose con la formación de un equipo de partes interesadas como equipo del proyecto, y el compromiso de la alta dirección, para los objetivos del caso. En estos casos existe una reunión inicial de planeación, en el cual se trata los siguientes puntos: explicación del proceso de homologación, asignar responsabilidades en el proceso, establecer la asignación de recursos y establecer plazos.

Planeación estratégica: es importante la planeación estratégica con fines de alinear los objetivos estratégicos, con las estrategias, los recursos, los valores, la visión y la misión de la empresa. Determinamos de esta manera de manera, las oportunidades de negocio para la mejor utilización de nuestros recursos (capital humano, infraestructura, capital, clientes, etc), y así, encuadrar el proceso de homologación con alta probabilidad de éxito. Damos por descontado este análisis que excede los objetivos de nuestra investigación, enfocándonos exclusivamente en el proceso de homologación. La alta dirección como nivel institucional se preocupa por la continuidad, el crecimiento y sostenibilidad de la empresa en el largo plazo, y en tal medida se centra en la búsqueda de nuevos productos, nuevos mercados y la conformación de equipos de trabajo de alto desempeño.

Compromiso de la organización: Indiscutiblemente y de acuerdo a la referencia de la norma ISO 9001: 2015, requisito 5.1 Compromiso de la Dirección, tal mención relativa a la alta dirección representa gran parte de la solución, sin lo cual se hace dificultoso y de mucho riesgo la consecución del objetivo de la homologación. El directorio, la gerencia y demás cuadros directivos deben estar convencidos de la importancia del proceso de homologación, de modo tal que, apoyen en las actividades planificadas y programadas.

Alta dirección:

- ✓ Precisar la misión, visión y objetivos.
- ✓ Comprometerse en el apoyo al Equipo del Proyecto.
- ✓ Dictaminar las políticas pertinentes de apoyo al proceso de homologación.
- ✓ Asignar el presupuesto y financiamiento asegurado, así como disponer la utilización y provisión de los recursos necesarios para el desarrollo ininterrumpido del proceso de homologación.
- ✓ Nombrar al Jefe del Equipo del Proyecto.

Planificación y diagnóstico de la organización: La propia empresa MARCO PERUANA SA, realiza una autoevaluación en los aspectos o requisitos que exige la empresa cliente: comercial; finanzas; legal y recursos humanos; calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional; responsabilidad social empresarial. A partir de ello, será posible identificar y planificar qué acciones son necesarias por implementar y cumplir los requisitos del proceso de homologación. En esta etapa de adecuación, adaptación e incorporación de evidencias, archivos, planes, información, registros, etc, se realiza el trabajo arduo de análisis y aplicación de conocimientos y técnicas de la ingeniería industrial. El proceso de implantación requiere de:

- ✓ Asignación de recursos, tanto humanos como materiales, y otros.
- ✓ Tiempo requerido para la implementación. Cronograma del trabajo.

Elaboración: Se refiere a la elaboración de los procedimientos, formatos, documentos, análisis y resultados de los cálculos en aquellos temas que lo requieren como el análisis financiero, indicadores en la capacidad comercial, etc., para que la empresa cumpla con los requisitos solicitados en el proceso de homologación. A la par, se determinarán los indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento del proceso de homologación por áreas de evaluación. Se toma como referencia para la elaboración todo aquello que la empresa no cumpla o no se haya implementado de acuerdo a lo solicitado en el Cuestionario de Homologación el cual comprende las siguientes áreas:

Tabla 1. *Cuestionario de Homologación*

Áreas de evaluación	Principales aspectos por evaluar
Gestión comercial	Cotizaciones y propuestas técnicas Tratamiento de quejas Retrasos Garantía
Situación financiera	Estados financieros Obligaciones financieras Seguros
Legal y recursos humanos	Obligaciones legales Plantilla Capacitación Reclutamiento
Calidad; Medio ambiente; Seguridad y salud ocupacional	Sistema de gestión de la calidad Control documentario Mantenimiento y calibración Proceso productivo Compras y almacenes Seguridad y salud ocupacional Gestión ambiental
Responsabilidad social empresarial	Sistema de gestión de RSE. Política de RSE. Código de conducta Convenios con institutos/universidad Encuestas de clima laboral

Fuente: Corporación HODELPE SAC.

Elaboración propia

Implementación y revisión: Los documentos elaborados acorde a los procedimientos preestablecidos se ponen en práctica para evidenciar el cumplimiento de los requerimientos del cuestionario. Es importante incluir el control documentario físico y electrónico ya que es indispensable que todos los requisitos se encuentren debidamente archivados y ordenados. Será indispensable la capacitación del personal y la correcta ejecución de los procedimientos elaborados, Es conveniente ordenar el archivo y control de los registros que son el resultado de lo implementado y que constituyen la evidencia del funcionamiento del sistema. Para la revisión, es conveniente el seguimiento y cumplimiento de los indicadores propuestos. Se muestra en detalle los indicadores de gestión a ser utilizados, y tenerlos en cuenta para su cumplimiento. Nótese que, a solicitud del Cliente RESEMIN S.A, el área de evaluación denominada capacidad Operativa no está incluida, y en su reemplazo se considera a Responsabilidad Social Empresarial, porque se trata de una empresa netamente comercial.

Tabla2. *Indicadores de gestión en la homologación*

Proceso de homologación	Áreas de evaluación	Principales indicadores
100 % Nivel de cumplimiento	Situación financiera (20%)	Estados financieros Obligaciones financieras Seguros
	Responsabilidad Social Empresarial (20%)	Sistema de gestión de RSE. Política de RSE. Código de conducta Convenios con institutos/universidad Encuestas de clima laboral
	Legal y recursos humanos (20%)	Obligaciones legales Plantilla Capacitación Reclutamiento
	Calidad; Medio ambiente; Seguridad y salud ocupacional (20%)	Sistema de gestión de la calidad Control documentario Mantenimiento y calibración Proceso productivo Compras y almacenes Seguridad y salud ocupacional Gestión ambiental
	Gestión comercial (20%)	Cotizaciones y propuestas técnicas Tratamiento de quejas Retrasos Garantía

Fuente: Corporación HODELPE SAC.

Elaboración propia

Cada una de las preguntas en el cuestionario tiene un puntaje y de acuerdo a esa calificación se determina el resultado de la auditoría. Se debe obtener el mayor puntaje y rango posible, a fin de comprobar de garantizar y mostrar el menor riesgo de la empresa a homologar. En lo referente a la Homologación se detalla a continuación los niveles de calificación estándar:

Tabla 3. Niveles de calificación

NIVEL	RANGO	DESCRIPCION
A	90 a 100 %	Son contratistas que demuestran que su organización, sus medios productivos y sistemas de trabajo los hacen válidos para el suministro de determinados servicios y bienes. Cuentan con un sistema de la calidad que permiten satisfacer los requerimientos de sus clientes.
B+	80 a 90 %	Proveedores válidos para ofrecer bienes o servicios. Trabajan con procedimientos debidamente implantados, teniendo ciertas limitaciones. Los suministros quedarán sujetos a inspecciones periódicas aleatorias.
B-	75 a 80 %	Son contratistas que trabajan con algunos procedimientos implantados, pero con limitaciones. Los suministros estarán sujetos a inspecciones frecuentes, lo que supone un costo por recepción de los bienes y servicios.
C	55 a 75 %	Son proveedores que ofrecen bienes y servicios, pero con ciertas restricciones, no realizando controles sistemáticos en sus procesos. Estarán sometidos a inspecciones rigurosas en todos los bienes y servicios suministrados, lo que supone un alto costo por recepción.
D	0 a 55%	Son aquellos proveedores que por su sistema de trabajo y organización no reúnen los requisitos necesarios para proveer a sus clientes habitualmente. Es necesario que se realice un intenso trabajo de mejora en los aspectos mencionados.

Fuente: Corporación HODELPE SAC

LA EMPRESA**DATOS GENERALES**

Razón Social *

MARCO PERUANA S.A.

Dirección *

AV. SAENZ PEÑA NRO. 1439 PROV. CONST.
DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO -
CALLAO

Teléfono *

201-3800

RUC *

20100006538

Contacto encargado del
proceso de Homologación *

YERICK ORDAYA

Email *

yordaya@marco.com.pe

Es importante entregar la declaración jurada detallada a continuación debidamente llenados y con firma y sello del representante legal.

DECLARACION JURADA DE EVALUACIÓN - EMPRESA JURIDICA

Quien suscribe,

Apellidos y Nombres : JOSE TOMAS SILVA**Identificado(a) con DNI N° :** Carnet de extranjería 1558995

procedo en este acto en nombre y representación de la empresa (razón social/nombre de la empresa, y N° de RUC, si así fuera el caso):

MARCO PERUANA S.A.

20100006538

con domicilio en:

AV. SAENZ PEÑA NRO. 1439 PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO -
CALLAO

en mi condición de:

GERENTE GENERAL

Declaro que la información presentada para el Proceso de Homologación de Proveedores por nuestra empresa consignada en la presente es exacta y verdadera.

Fecha: 30 de abril 2018

Firma y sello

Representante Legal o Gerente General

DECLARACION JURADA DE EVALUACIÓN - PERSONA NATURAL

Quien suscribe,

Apellidos y Nombres : JOSE TOMAS SILVA

Identificado(a) con DNI N° : Carnet de extranjería 1558995

procedo en este acto en nombre y representación de la empresa (razón social/nombre de la empresa, y N° de RUC):

MARCO PERUANA S.A. 20100006538

con domicilio en:

AV. SAENZ PEÑA N° 1439 PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO -
CALLAO

Declaro que la información presentada para el Proceso de Homologación de Proveedores por nuestra empresa consignada en la presente es exacta y verdadera.

Fecha: 30 DE ABRIL DEL 2018

Firma y sello

Representante Legal o Gerente General

**DECLARACION JURADA DE LAVADO DE DINERO Y TRÁFICO ILCITO DE DROGAS,
ARMAS**

Quien suscribe,

Apellidos y Nombres (persona natural):

JOSE TOMAS SILVA

Identificado(a) con DNI N° 1558995 (Carnet extranjería)

procedo en este acto en nombre y representación de la empresa (razón social/nombre de la empresa, y N° de RUC):

MARCO PERUANA S.A. 20100006538

con domicilio en:

AV. SAENZ PEÑA N° 1439 PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO –
CALLAO

en mi condición de:

GERENTE GENERAL

Declaro lo siguiente:

1. No estar involucrado delito de lavado de dinero, con actos de conversión, transferencia y ocultamiento de bienes o a través del sistema financiero
2. No estoy involucrado en procesos judiciales por tráfico ilícito de drogas y / o arma.
3. Cuento con una política de investigación de mis accionistas y / o gerencias para evitar que mi representada se vea implicada en los delitos antes mencionados.

Fecha: 30 de abril del 2018

Firma y sello

Representante Legal o Gerente General

DECLARACION JURADA DE VINCULACION POLITICA

Quien suscribe,

Apellidos y Nombres (persona natural):

JOSE TOMAS SILVA

Identificado(a) con DNI N°: (Carnet de extranjería) 1558995

procedo en este acto en nombre y representación de la empresa (razón social/nombre de la empresa, y N° de RUC):

MARCO PERUANA S.A. 20100006538

Con domicilio en :

AV. SAENZ PEÑA N° 1439 PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO – CALLAO

En mi condición de :

GERENTE GENERAL

Declaro lo siguiente:

1. Los accionistas de la empresa no tienen vinculación con la política.

Fecha: 30.04.18

Firma y sello
Representante Legal o Gerente General

DECLARACION DE CONFLICTOS DE INTERES

Quien suscribe,

Apellidos y Nombres (persona natural):

JOSE TOMAS SILVA

Identificado(a) con DNI N°: (Carnet de extranjería 1558995)

JOSE TOMAS SILVA

Identificado(a) con DNI N°: (Carnet de extranjería) 1558995

procedo en este acto en nombre y representación de la empresa (razón social/nombre de la empresa, y N° de RUC):

MARCO PERUANA S.A. 20100006538

Con domicilio en :

AV. SAENZ PEÑA N° 1439 PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO – CALLAO

En mi condición de :

GERENTE GENERAL

Declaro lo siguiente:

No tengo:

1. Parentesco con ningún trabajador de la empresa RESEMIN S.A.
2. Controlantes y/o controladas, algún director, accionista o socio con participación que tenga parentesco con ningún trabajador de la empresa RESEMIN S.A.

Firma y sello

Representante Legal o Gerente General

DATOS EMPRESA PROVEEDORA.**Tipo de Persona:**

Natural	<input type="text"/>
Jurídica	<input type="text" value="MARCO PERUANA"/>
Código CIU *	<input type="text" value="4659"/>
Nombre Comercial	<input type="text" value="MARCO PERUANA"/>
Fecha de inicio de actividades *	<input type="text" value="13/05/1965"/>
Rubro	<input type="text" value="VENTA Y SERVICIOS"/>
Actividad económica *	<input type="text" value="Comercializador de Productos, Repuestos Y Servicios Hidráulicos, Electrónicos y de Refrigeración"/>
Actividad económica brindado al cliente *	<input type="text" value="SUMINISTRO DE MANGUERAS Y CONEXIONES HIDRAULICAS"/>
Dirección	<input type="text" value="AV. SAENZ PEÑA N° 1439"/>
Distrito	<input type="text" value="CALLAO"/>
Provincia	<input type="text" value="PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO"/>
País	<input type="text" value="PERU"/>
Teléfonos *	<input type="text" value="+51) 1 2013800"/>
Fax	<input type="text" value="+51) 1 2013899"/>
Celular	<input type="text"/>
RPM / Nextel	<input type="text"/>
Nro. Trabajadores *	<input type="text" value="330"/>

Área terreno	2000 m2
Área Construida	
E -Mail	info@marco.com.pe
Web	www.marco.com.pe

Tabla N° 4. Constitución de la Empresa

Partida Electrónica / Registral *	PE 70003669
Fecha de Constitución *	13/05/1965
Lugar *	LIMA
Notario *	ABRAHAM VELARDE ALVAREZ
Capital Social Inscrito S/. *	80000

Indicar los Representantes Legales.

Representante legal	Cargo	Fecha de Inicio de Cargo	DNI
JOSE TOMAS SILVA	Gerente General	06/03/2017	1558995

Indicar los Accionistas.

Accionistas	Nacionalidad	DNI	% Participación	Fecha Inscripción
MARCO COMERCIAL E INDUSTRIAL SPA	CHILE		99.86	30/09/2011
MANUEL GUZMAN	CHILE	44973933	0.14	17/01/2011

Indicar las personas que conforman el directorio.

Director	Cargo	Fecha Inicio en el Cargo
GONZALO EGUIGUREN CORREA	DIRECTOR	27/05/2016
ARTURO RICKE GUZMAN	DIRECTOR	27/05/2016
JOSE TOMAS SILVA GUZMAN	DIRECTOR	21/06/2017

Indicar las personas que ocupan cargos gerenciales en la empresa.

Gerente	Cargo	Fecha Inicio en el Cargo
JOSE TOMAS SILVA GUZMAN	GERENTE GENERAL	6/03/2017
GERARDO RIOS RIERA	GERENTE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	7/05/2015
WALDO OLIVA ROMERO	GERENTE COMERCIAL	
RAUL PALACIOS PEREZ	GERENTE DE AREA VENTA ELECTRONICA	
LUIS AVALOS LEPPE	GERENTE AREA HIDRAULICA	

CRITERIOS / REQUISITOS PARA LA HOMOLOGACION

De conformidad a la metodología de la empresa certificadora, se muestran la plataforma de homologación estipulada.

Tabla 5. Diagnóstico y Evaluación del Área Comercial

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA COMERCIAL					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documento confidencial	Valor	Puntaje interno	Comentario
Realiza comercio exterior	si	no	3	1	Compañía aduanera TECNOSERV - CL
Trabaja con algún compañía aseguradora de créditos a las importaciones / exportaciones	si	no	3	1	POSITIVA
Indique las maquinarias, equipos y medios de transporte que posee la empresa.	si	no	3	1	Se acompaña la relación
Listado de establecimientos y/o sucursales. Es propio o en leasing?	si	no	2	0	La empresa no presenta la documentación completa sobre el caso.
Infraestructura d sus locales	si	no	1	0	Deficiente en servicios higiénicos, paredes deterioradas, falta orden y limpieza
Indique los principales proveedores con los que trabaja	si	no	3	1	Evidencia de los proveedores en un listado respectivo.
Referencias bancarias	si	no	2	0	Información no ordenada.
Número de cuenta y línea de crédito	No	--	--	--	---
Principales clientes	si	no	3	1	Relación de clientes
Cuenta con una política de ventas?	si	no	1	0	No precisa.

¿Se evalúa la satisfacción del cliente, guardando y atendiendo los registros?	si	no	2	0	
Realiza reuniones periódicas con sus clientes	si	no	2	0	
Brinda soporte técnico a sus clientes?	si	no	2	0	
Tiene un servicio posventa?	si	no	1	0	
Si maneja inventarios. Qué modelo utiliza?	si	no	3	1	Industrial. Mínimo stock para artículos de monto significativo. Comercial: a pedido de los clientes, se importa.
Realiza evaluación de proveedores?	si	no	3	1	Procedimiento escrito
Principales criterios de evaluación que usa	si	no	3	1	Solamente referencias bancarias y referencias comerciales
Licitaciones y concursos públicos. Señale las licitaciones o concursos que haya ganado su empresa	si	no	3	1	Mencionar y evidenciar
Contratos vigentes. Señale los contratos vigentes con la empresa	no	no	--	--	
				9/17 = 53%	

Tabla 6. Diagnóstico y Evaluación del Área De Finanzas

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA FINANCIERA					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documento confidencial	Valor	Puntaje interno	Comentario
Estado de Ganancias y Pérdidas	si	no	3	1	Documento obligatorio, al día. 2 últimos años
Balance General	si	no	3	1	Obligatorio. Dos últimos años.
Ventas y compras al crédito	si	no	3	1	Dos últimos años.
Información del contador	si	no	2	0	No muestra registro.
Análisis financiero.	no	no	--	--	Opcional.
				3/4 = 75%	

Tabla 7. Diagnóstico y Evaluación del Área Legal, Recursos Humanos

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA LEGAL, RECURSOS HUMANOS					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documento confidencial	Valor	Puntaje interno	Comentario
Forma de contrato de personal	si	no	2	0	Información desordenada y desactualizada
Nº de empleados fijos	si	no	3	1	En planillas
Nº de empleados eventuales	si	no	3	1	En planillas
Realiza encuestas de clima laboral	si	no	2	0	No registra archivos
Realiza capacitaciones continuas para el personal	si	no	3	1	Hay archivos

Indicar el tiempo de capacitación y % de asistencia	si	no	2	0	desordenado
Tienen un procedimiento de selección de personal para evaluar el cumplimiento del perfil requerido	si	no	3	1	Cuenta con políticas y procedimientos
En los perfiles se considera la educación, formación, habilidades y experiencia?	si	no	3	1	
Enviar los perfiles de los ejecutivos y trabajadores implicados en el servicio y/o producto brindado a su cliente.	si	no	2	0	
La empresa tiene un manual de funciones	si	no	2	0	A medias
Tiene un programa de incentivos de personal	si	no	2	0	
Posee algún convenio con algún instituto o universidad	si	no	1	0	
Pólizas de seguro vigentes <ul style="list-style-type: none"> • Daño contra terceros • De sus activos • De transporte • Vehicular • De carga terrestre 	si	no	3	1	En archivo
La empresa durante los 3 últimos meses ha cumplido con los siguientes pagos: <ul style="list-style-type: none"> • Sunat • Essalud • AFP / SNP • Planilla del personal CTS último periodo 	si	no	3	1	Con vouchers de pago
				7/14= 50%	

Elaboración propia

Tabla 8. Diagnóstico y Evaluación del Área De Calidad

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA DE CALIDAD					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documento confidencial	Valor	Puntaje interno	Comentario
¿La empresa mantiene un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001?	si	no	2	0	No se encuentra completo
La empresa cuenta con políticas de Gestión de Calidad definida que oriente el Sistema de Gestión de Calidad.	si	no	2	0	no
¿Cuenta con manual o procedimientos de calidad? Indique cuáles.	si	no	2	0	no
Indique las normas técnicas y/o especificaciones técnicas bajo las cuales se ejecutan sus obras / servicios	si	no	3	1	Archivo para las fabricaciones y servicios
Realizan auditorías internas sobre los procesos	si	no	3	1	si
Realiza calibración y revisiones periódicas a los instrumentos de seguimiento y medición	si	no	3	1	
Realiza mantenimiento preventivo de equipo y/o maquinaria	si	no	3	1	Hay un programa de mantenimiento preventivo, con proceso de inspecciones y mantenimiento base
Realizan evaluación de desempeño y selección de proveedores?	si	no	3	1	si
Realizan encuestas de satisfacción al cliente sobre el producto y/o servicio ofrecido?	si	no	2	0	no

Cuenta con indicadores de Gestión de la Calidad?	si	no	2	0	no
Realiza control de documentos y registros?	si	no	2	0	no
Realiza revisión por la dirección de manera periódica?	si	no	2	0	no
Indique si realiza controles de calidad en lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Insumos / materia prima / agregados Ejecución de obra / servicio Al finalizar la obra / servicio 	si	no	3	1	Cuenta con control de calidad y supervisión en obra.

Tabla 9. *Diagnóstico y Evaluación del Área de Medio Ambiente*

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA DE MEDIO AMBIENTE					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documento confidencial	Valor	Puntaje interno	Comentario
La empresa mantiene un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001?	si	no	2	0	no
Tiene la empresa una política de Gestión Ambiental definida que oriente el Sistema de Gestión Ambiental?	si	no	2	0	no
Cuenta con procedimientos para identificar aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios que se puedan controlar, y que puedan tener o tengan un impacto significativo en el medio ambiente?	si	no	2	0	no
La empresa ha evaluado el impacto de sus actividades ambientales?	si	no	3	1	si

La empresa cuenta con procedimiento para el control de impactos ambientales significativos?	si	no	1	0	No. Hay que elaborarlo
Tiene planes de contingencia ante un posible accidente medio ambiental?	si	no	1	0	No. Hay que elaborarlo
La empresa en sus actividades utiliza insumos y/o sustancias peligrosas	si	no	3	1	Si. Existe una relación
Realiza auditorías internas al Sistema de Gestión Ambiental?	si	no	2	0	no
Cuenta con indicadores de Gestión Ambiental?	si	no	2	0	no
Posee Plan de Manejo de Residuos Sólidos?	si	no	2	0	
Cuenta con certificado de disposición final de sus residuos?	si	no	2	0	no

Tabla 10. Diagnóstico y Evaluación del Área De Seguridad y Salud Ocupacional

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documental	Valor	Puntaje interno	Comentario
La empresa mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001?	si	no	1	0	no

La empresa cuenta con otros sistemas implementados como la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo (SST) N° 29783?	si	no	3	1	Si.
Tiene la empresa una política que oriente el Sistema de Gestión SSO?	si	no	3	1	Si. Una directiva al respecto
¿Tiene Reglamento Interno de Seguridad en el Trabajo? (para empresas con 20 o más trabajadores?)	si	no	2	0	A medias
Cuenta con un Supervisor de Seguridad y Salud?	si	no	3	1	si
Identifica los peligros y evalúa los riesgos?	si	no	3	1	si
Posee planes de contingencias (sismos, incendios u otra emergencia)?	si	no	2	0	no
Cuenta con programa anual de capacitación en materia de Seguridad y Salud Ocupacional?	si	no	3	1	si
Cuentan con registro de exámenes Médicos Ocupacionales?	si	no	2	0	no
Los trabajadores cuentan con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), para la actividad que realizan?	si	no	2	0	no
Cuenta con indicadores de accidentabilidad?	si	no	3	1	si
Cuentan con procedimientos para las investigaciones de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales?	si	no	3	1	si
	Puntaje total de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.			15/36 = 42%	

Tabla 11. Diagnóstico y Evaluación del Área de Responsabilidad Social Empresarial

DIAGNOSTICO Y EVALUACION DEL AREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL					
Descripción / Requisitos	Aplica	Precisar si es documento confidencial	Valor	Puntaje interno	Comentario
La empresa mantiene un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Norma SGE 21 u otro sistema?	si	no	3	1	si
La empresa cuenta con una política de Responsabilidad Social Empresarial?	si	no	3	1	si
La empresa cuenta con un código de conducta?	si	no	3	1	si
Hay personal designado para guiar y supervisar la gestión de RSE y se reúne con la Dirección al menos cada 6 meses?	si	no	2	0	no
Se aplica el código de conducta en las relaciones con terceras partes?	si	no	2	0	no
Realiza encuestas de clima laboral?	si	no	2	0	no
Posee algún convenio con algún Instituto o Universidad?	si	no	3	1	si
Tiene un Programa de Incentivos para su personal?	si	no	2	0	no
Se tiene en consideración a la familia del empleado como por ejemplo convenios, canastas, programas especiales, etc?	si	no	3	1	si
Los cargos altos y medios participan de actividades de apoyo comunitario?	si	no	3	1	si
La empresa tiene instancias formales para conocer la opinión de los trabajadores, la percepción	si	no	3	1	si

de la empresa y el grado de satisfacción?					
Hay alianzas con organismos públicos o privados para realizar acciones a favor de la comunidad?	si	no	2	0	no
		Puntaje total responsabilidad social empresarial		7/12 = 58%	

Elaboración propia

Tabla 12. PUNTAJE TOTAL DEL DIAGNOSTICO INICIAL

AREA	PUNTAJE (%)	PESO	PUNTAJE TOTAL
COMERCIAL	53	20%	55,6%
FINANZAS	75	20%	
LEGAL / RECURSOS HUMANOS	50	20%	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	42	20%	
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	58	20%	

Elaboración propia

El puntaje alcanzado en el diagnóstico inicial nos muestra que la empresa RESEMIN obtiene un calificativo de Nivel C, que indica “son proveedores que ofrecen bienes y servicios, pero con ciertas restricciones, no realizando controles sistemáticos en sus procesos. Estarán sometidos a inspecciones rigurosas en todos los bienes y servicios suministrados, lo que supone un alto costo por recepción”. La tarea consiste en revertir este puntaje a un calificativo aceptable, para lo cual se realiza un planeamiento y distribución de responsabilidades y tareas.

En función a los requisitos requeridos se desarrolla, se provee y se evidencia, el total de los mismos, con fines de la evaluación y obtener un puntaje aprobatorio.

AMBITO COMERCIAL

1) Indicar los principales productos o servicios que comercializa.	
Producto y/o Servicio	Actividad
SUMINISTRO DE MANGUERAS	ENSAMBLE DE MANGUERAS Y CONEXIONES EATON AEROQUIP
1.1 Indicar que productos comercializan y/o servicios brindan al Cliente que ha solicitado su homologación.	
SUMINISTRO DE MANGUERAS Y CONEXIONES HIDRAULICAS	

2) ¿Realiza Comercio Exterior (Importa/Exporta)?		
SI	NO	NO APLICA
X		
Llenar los datos subsiguientes, si es afirmativo		
Nombre de Compañía Aduanera con la que trabaja	TECNOSERV- CL	

3) ¿Trabaja con alguna Compañía Aseguradora de Créditos a las Importaciones / exportaciones?	
SI	NO
X	
Nombre de la Aseguradora	POSITIVA

4) Indique las maquinarias, equipos y medios de transporte (Vehículos) que posee la empresa.			
Equipo/Maquinaria/Vehículo	Año	Propiedad	Observación
CAMIONETA PANEL FURGON	2011	Fabricante	PROPIO
CAMION MARCA HYNDUAI	2014	Fabricante	PROPIO
CAMIONETA PANEL VOLKSWAGEN	2015	Fabricante	PROPIO
CAMION ISUZU	2015	Servicios	LEASING
CAMIONETA VOLKSWAGEN	2015	Fabricante	PROPIO
GENERADOR	2009	Fabricante	PROPIO
MANDRILADORA	2009	Fabricante	PROPIO
TORNO ARIS	2009	Fabricante	PROPIO
TORNO SOMOA	2009	Fabricante	PROPIO
CEPILLO	2009	Fabricante	PROPIO
SIERRA VAIVEN	2009	Fabricante	PROPIO
CAMION MERCEDES BENZ	2015	Servicios	LEASING
CAMIONETAS TOYOTA HI LUX	2016	Servicios	LEASING
CAMIONETAS TOYOTA HI LUX	2017	Servicios	LEASING

4.1) Sobre los sistemas de comunicación.

	SI	NO	NO APLICA
Celular	X		
Lan / Intranet	X		
Red Wan / Extranet	X		
Internet vía MODEM	X		
Internet con línea dedicada		X	
Correo electrónico	X		

5) ¿Cuántos competidores considera tiene en su mercado local?

Ninguno	Marca
1 - 3	
4 - 10	
Mas	X

6) ¿Requiere de un pago anticipado para ofrecer sus servicios o productos? (Afirmativa detalle).

SI	NO
	X

7) ¿Qué tipo de garantías esta dispuesto a ofrecer?

Garantías Bancarias	X
Póliza de fiel cumplimiento	
Contrato Notariado	
Otro	

8) ¿Se comprometería a realizar un contrato por año para fijar precios con el cliente ?

SI	NO
X	

9) ¿A partir de que monto considera el otorgamiento del crédito? S/.: US\$:

\$ 500.00 (QUINIENTOS DOLARES AMERICANOS)

10) ¿A partir de que monto ó volumen de venta se considera el otorgamiento de descuentos?

\$ 5,000. (CINCO MIL DOLARES AMERICANOS)

11) ¿Aplica descuentos por pronto pago?

SI	NO
	X

12) Listado de Establecimientos y/o sucursales.

El tipo de establecimientos puede ser: Oficinas, Local Comercial, Depósito, Almacén, Stand, Bodega, etc.

Porcentaje de bienes inmuebles que posee ¿es propio o en leasing ?

Tipo Establecimiento	Propio /Alquilado	Dirección	Ciudad	País
OFICINA	PROPIO	AV. SAENZ PEÑA NRO. 1439	CALLAO	PERU
TALLER	PROPIO	AV. SAENZ PEÑA NRO. 1439	CALLAO	PERU
OFICINA	ALQUILADO	AV.ENRIQUE MEIGGS N°1209	CHIMBOTE	PERU
TALLER	ALQUILADO	AV.ENRIQUE MEIGGS N°1209	CHIMBOTE	PERU
OFICINA	ALQUILADO	URB.SANTA ROSA MZ LOTE 24	ILO	PERU
TALLER	ALQUILADO	URB.SANTA ROSA MZ LOTE 24	ILO	PERU

12.1) Infraestructura de sus locales.

	SI	NO	NO APLICA
Con techo	X		
Parcialmente techado		X	
Con losa de concreto	X		
Parcialmente pavimentado		X	
Parcialmente compactado		X	

13) Indique los principales proveedores con los que trabaja.

RUC	
Nombre	EATON HYDRAULICS
Rubro	HIDRAULICA
Dirección	CHILE
Ciudad	SANTIAGO
País	CHILE
Teléfonos	56 (2) 2577 3029
Contactos	Pedro Pablo Cortes
Desde	1990

14) Referencias Bancarias.

Banco		BANCO DE CREDITO
Sucursal		SURCO
Dirección		-----
Ciudad		LIMA
País		PERU
Teléfonos		311-9500
Sectorista		-----
Desde		-----
Nro. de Cuenta S/.		-----
	US\$.	-----
Línea de Crédito S/.		-----
Monto utilizado S/.		-----
Línea de Crédito US\$.		-----
Monto utilizado US\$.		-----
Saldo acreedor S/.		-----
	US\$.	-----

Banco		BBVA CONTINENTAL
Sucursal		CALLAO
Dirección		-----
Ciudad		CALLAO
País		PERU
Telefonos		209-6248
Sectorista		-----
Desde		-----
Nro. de Cuenta S/.		-----
	US\$.	-----
Línea de Crédito S/.		-----
Monto utilizado S/.		-----
Línea de Crédito US\$.		-----
Monto utilizado US\$.		-----
Saldo acreedor S/.		-----
	US\$.	-----

15) Principales Clientes (indicar mínimo 6).

Razón Social	RUC	Dirección	Contacto	Desde	Teléfono	% de las ventas que representa el cliente en la facturación del último ejercicio concluido
RESEMIN SA	20100307902	Calle Luis Galvani 356, Ate 15022		2012		51%
COSAPI MINERIA	20552714378	AV. REPUBLICA DE COLOMBIA NRO. 791		2012		6%
KOMATSU-MITSUI MAQUINARIAS PERU S.A.	20302241598	AV. ARGENTINA NRO. 4453		2012		5%

MINERA LAS BAMBAS	20538428524	AV. EL DERBY NRO. 055 (TORRE 3, PISO 9) LIMA		2012		4%
EXSA	20100094135	Carretera Antigua Panam Sur Km 38 38-5 Pampas De Huaranga		2014		3%
PESQUERA HAYDUK	20136165667	Av. Manuel Olguin Nro. 501		2011		3%

15.1) ¿Cuenta con una política de venta?

SI	NO
X	

Describir

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN INSPECCIONES PERIODICAS DE SUS MANGUERAS MONTADAS EN LOS EQUIPOS Y UN PLAN DE CONFIABILIDAD, REVISION DE VIDA UTIL DE LAS MANGUERAS EATON AEROQUIP

15.2) ¿Se evalúa la satisfacción del cliente, guardando y atendiendo los registros?

SI	NO

15.3) ¿Realiza reuniones periódicas con sus clientes?

SI	NO
X	

15.4) ¿Brinda soporte técnico a sus clientes?

SI	NO
X	

15.5) ¿Tiene un servicio Post - venta

SI	NO
X	

16) Logística.

Si maneja inventarios: ¿Qué modelo utiliza?

MODELO	
Ninguno	
Mixto	
Industrial	
Comercial	x
Otros	

16.1) Factores que afectan los plazos de entrega estipulados para los productos.

	días
Mínimo	1
Máximo	45

A partir de: (marcar opción)

Pago	
Orden de compra	x
Separación	
Otro	

16.2) Factores que afectan la entrega del producto (de menor a mayor).

Orden	Factores	Días
1	DISPONIBILIDA DE FABRICA	45
2	VOLUMEN DE COMPRA	15
3	LUGAR DE ORIGEN DEL PRODUCTO	60

16.3) ¿Cómo realiza el control del stock de sus almacenes?

Kardex Manual	
Sistema Informático	X

17) Evaluación de proveedores.

17.1) Realiza evaluación de proveedores?

SI	NO
X	

17.2) Bajo que parámetros los evalúa.

Procedimiento escrito	X
Procedimiento no documentado	

17.3) Principales criterios de evaluación que usa (si es el caso se pueden marcar todos).

Referencias Bancarias	X
Referencias Comerciales	X
Visita a sus instalaciones	
Evaluación de terceros	
Certificación ISO 9000	
Precios	
Por línea de crédito o financiamiento	
Otros.	

18) Licitaciones y Concursos público.

Señale las licitaciones o concursos que haya ganado su empresa en los últimos dos años, además si participó solo en el proceso o si lo hizo conjuntamente con otra empresa. (de menos antigua a más antigua).

Orden	Entidad licitante	Duración (meses)	Fecha inicio	Monto Tota. (US \$)	Solo/ Conjunto
1	RESEMIN	36	2016	SOLO
2	KOMATSU	60	2017	CONJUNTO
3	COSAPI MINERIA	60	2017	SOLO
4	MISKIMAYO	35	2018	SOLO
5	PESEQUERA HAYDUK	24	2018	SOLO

18.1 Indique si su empresa trabaja con el estado

SI	NO
	X

19) Contratos vigentes

Señale las Contratos vigente con la empresa que ha solicitado su homologación.

Orden	Descripción	Duración (meses)	Fecha inicio	Monto mensual (US \$)
1	CONTRATO RESEMIN	36	2016
2	CONTRATO KOMATSU	60	2017
3	CONTRATO COSAPI MINERIA	60	2017
4	CONTRATO MISKIMAYO	35	2018
5	CONTRATO PESEQUERA HAYDUK	24	2018

Tabla 13. ESTADO DE RESULTADOS

	2017	2016
Ingresos operacionales		
Ventas netas (ingresos operacionales)	27 425 983	25 289 699
Otros ingresos operacionales		
Total de ingresos brutos	27 425 983	25 289 699
Costo de ventas (operacionales)	- 17 403 734	- 15 316 123
Total costos operacionales	- 17 403 734	- 15 316 123
Utilidad bruta	10 022 249	9 973 576
Gastos de ventas	-2 995 892	-2 738 906
Gastos de administración	-4 564 247	-4 281 662
Ganancia (pérdida) por venta de activos		
Otros ingresos operacionales	- 1 031 941	-91 635
Otros gastos		
Utilidad operativa	1 430 169	2 861 373
Ingresos financieros		
Gastos financieros	-711 085	-845 115
Participación en los resultados de partes relacionadas por el método de participación		
Ganancia (pérdida) por instrumentos financieros derivados	-320 680	-198 338
Resultado antes de participaciones	398 404	1 817 920
Participación de los trabajadores en la utilidad	-173 238	-204 869
Resultado antes de impuesto a la renta		
Impuesto a la renta	-478 363	-903 670
Utilidad (pérdida) neta de actividades continuas		
Ingreso (gastos) neto de operaciones discontinuas		
Utilidad (pérdida) neta del ejercicio	-253 197	709 381

Fuente: La empresa. Elaboración propia

Tabla 14. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Activos	2017	2016
Activos corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo	273 200	385 607
Inversiones financieras		
• Activos financieros disponibles para la venta		
• Activos financieros mantenidos hasta el vencimiento		
• Activos por instrumentos financieros		
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	4 828 157	4 445 3534
Otras cuentas por cobrar a partes		
Otras cuentas por cobrar (neto)	192 480	282 611
Existencias (neto)	8 870 182	9 416 875
Activos biológicos	-	
Gastos contratados por anticipado	522 161	21 335
Otros activos		
Total activos corrientes	14 666 180	14 551 781
Activos No corrientes		
Inversiones financieras	5 000	5 000
• Activos financieros disponibles para la venta		
• Activos financieros mantenidos hasta el vencimiento		
• Activos por instrumentos financieros derivados		
• Inversiones al método de participación		
Otras inversiones financieras		
Cuentas por cobrar comerciales		
Otras cuentas por cobrar a partes		
Otras cuentas por cobrar	768 287	768 287
Existencias		
Inversiones inmobiliarias		
Inmuebles, maquinarias y equipo (neto de depreciaciones)	5 585749	5 224 765
Activos intangibles (neto de amortización)	23 666	12 689
Activo Impuesto a la renta diferido		
Activos biológicos		
Otros activos		
Total activos no corrientes	6 382 702	6 010 741
TOTAL ACTIVO	21 068 882	20 562 522

Pasivo y Patrimonio	2017	2018
Pasivos corrientes		
Sobregiros bancarios		
Cuentas por pagar comerciales	2 283 554	1 370 457
Otras cuentas por pagar a partes	118 205	467 221
Otras cuentas por pagar y provisiones	1 269 787	1 698 167
Ingresos diferidos (netos)		
Parte corriente de la deuda a largo plazo	6 936 790	5 790 264
Total Pasivos corrientes	10 608 336	9 326 109
Pasivo No corriente		
Deudas a largo plazo	2 033 570	2 447 073
Cuentas por pagar comerciales		
Otras cuentas por pagar a partes		
Pasivo por impuesto a la renta diferido	906 381	1 015 548
Otras cuentas por pagar		
Provisiones		
Ingresos diferidos (netos)		
Total Pasivo No Corriente	2 939 951	3 462 621
Total Pasivo	13 548 287	12 788 730
Patrimonio neto		
Capital	2 943 535	2 943 535
Acciones de inversión		
Capital adicional		
Resultados no realizados		
Excedente de revaluación		
Reservas legales	346 524	346 524
Otras reservas		
Resultados acumulados	4 230 536	4 483 733
Total Patrimonio Neto	7 520 595	7 773 792
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	21 068 882	20 562 522

Tabla 15. Ventas y compras al crédito y al contado

	2017	2016
Ventas netas al crédito (sin IGV)	2 194 080	2 528 970
Ventas netas al contado (sin IGV)	25 231 903	22 760 729
Total ventas netas	27 425 983	25 289 699
Compras netas al crédito	5 044 770	7 367 440
Compras netas al contado	11 771 104	9 004 651
Total compras netas	16 815 874	16 372 091

Fuente: La empresa. Elaboración propia.

DESCRIPCION	2017	2016
RATIOS DE LIQUIDEZ		
Razón circulante	1.38	1.56
Prueba ácida	0.54	0.55
Capital de trabajo (S/.)	4 017 844	5 225 672
RATIOS DE GESTION		
Periodo promedio de cobranzas	62 días	-----
Periodo promedio de pagos	38 días	----
Periodo promedio de inventarios	192 días	----
Rotación de activo total	1.30 veces	1.23 veces
RATIOS DE ENDEUDAMIENTO		
Razón de endeudamiento total	64%	62. %
Endeudamiento patrimonial	180%	164%
Cobertura de intereses	2.01 veces	3.38 veces
RATIOS DE RENTABILIDAD		
Margen de utilidad bruta	36.54%	60.56%
Rendimiento sobre los activos	-1.2%	3.45%
Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)	-3.36%	9.12

Tabla N° 16. Resumen de indicadores financieros

Fuente: elaboración propia. La empresa

Análisis Financiero.

En general, la empresa Marco Peruana S.A., muestra un comportamiento de aceptabilidad moderada.

Los ratios de liquidez denotan regular suficiencia, salvo el caso de exigencias mayores de sus obligaciones cuando se trata de la prueba ácida.

Los ratios de gestión de comportamiento regular, pues se están honrando las deudas mucho antes que las cobranzas. Los inventarios tienen una rotación lenta, cada 6 meses de periodo medio.

Los resultados de los ratios de endeudamiento nos indican el alto compromiso del activo total y del patrimonio, sin embargo presenta suficiencia en la cobertura de los gastos financieros.

Respecto a la rentabilidad, observamos que la gestión financiera viene perdiendo eficiencia, al igual que la gestión operativa, por el incremento del costo de ventas.

1) Recursos Humanos

1.1 Forma de Contrato de Personal (De no contar con personal señalar el tipo de forma de pago del propietario)

Planilla	X
Recibo por honorarios	
Service	
Otros	

1.2) N° de empleados fijos

Año	Cantidad
2018	350
2017	330
2016	275
2015	264
2014	274
2013	260

1.3) N° de empleados eventuales

Año	Cantidad
2017	-----
2016	-----
2015	-----
2014	-----
2013	-----

1.4) ¿Realiza Encuestas de Clima Laboral?

SI	NO
X	

1.5) ¿Realiza Capacitaciones continuas para el personal?

SI	NO
X	

Indique la frecuencia.

mensual

Indicar el tipo de capacitación y % Asistencia.

Capacitaciones Seguridad 95 %

1.6) Tienen un procedimiento, de selección de personal para evaluar el cumplimiento del perfil requerido.

SI	NO
X	

1.7) En los Perfiles Se Considera la Educación, Formación, Habilidades y Experiencia.

SI	NO
X	

1.8) La Empresa Tiene un Manual de Funciones.

SI	NO
X	

1.9) ¿Tiene un Programa de Incentivos para su personal?

SI	NO
X	

1.10) Posee algún convenio con algún Instituto o Universidad?

SI	NO
x	

Indicar con cual o cuales.

TECSUP Y LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

2) Pólizas de seguro vigentes. Según aplique

2.1) Póliza daño contra terceros

SI	NO
x	

De ser la respuesta afirmativa llenar

Número de Pólizas	Empresa Aseguradora	Fecha de Vigencia
220010840	LA POSITIVA	1/03/2017

2.2) Pólizas de sus activos.

SI	NO
x	

De ser la respuesta afirmativa llenar

Número de Pólizas	Empresa Aseguradora	Fecha de Vigencia
220010840	LA POSITIVA	1/03/2017

2.3) Pólizas de transporte.

SI	NO
x	

De ser la respuesta afirmativa llenar

Número de Pólizas	Empresa Aseguradora	Fecha de Vigencia
220010840	LA POSITIVA	1/03/2017

2.4) Póliza vehicular

SI	NO
----	-----

De ser la respuesta afirmativa llenar

Número de Pólizas	Empresa Aseguradora	Fecha de Vigencia
-----	-----	-----

2.5) Póliza de carga terrestre

SI	NO
x	

De ser la respuesta afirmativa llenar

Número de Pólizas	Empresa Aseguradora	Fecha de Vigencia
220010840	LA POSITIVA	1/03/2017

¿La empresa ha cumplido en los tres últimos meses, con los siguientes pagos?

	SI	NO
SUNAT	x	
ESSALUD	x	
AFP / SNP	x	
PLANILLA DEL PERSONAL	x	
PLAME R15	x	
CTS (ULTIMO PERIODO)	x	

**INFORMACION Y EVIDENCIAS EN EL AREA DE GESTION DE LA CALIDAD,
MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

**PLATAFORMA DE HOMOLOGACIÓN DE CMSS-RSE
(CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL)**

De los Certificados y/o Certificaciones:

Tipo	Entidad Certificadora	Ámbito / Producto	N° de Certificado	Fecha Renovación
ISO 9001	ABS Quality Evaluations	:Venta y fabricación de equipos , asistencia técnica, reparación, instalación de repuestos electrónicos y oleo hidráulicos de refrigeración y aire acondicionado	46328	27 octubre 2020

Adjuntar evidencia.

GESTIÓN DE CALIDAD

¿La empresa mantiene un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿La empresa cuenta con políticas de Gestión de Calidad definida que oriente el Sistema de Gestión de Calidad?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Cuenta con Manual o Procedimientos de calidad?, indique cuales:

Manual de Calidad	x
Procedimientos	
Ninguno	

ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Realizan Auditorías Internas sobre los procesos?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

¿Realiza calibración y revisiones periódicas a los instrumentos de seguimiento y medición?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

Realiza mantenimiento preventivo de equipo y/o maquinaria?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Realizan Evaluación de desempeño y selección de proveedores?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGISTRO

¿Realizan Encuestas de satisfacción al cliente sobre el producto y/o servicio ofrecido?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR ENCUESTAS Y/O REGISTROS

¿Cuenta con indicadores de Gestión de la Calidad?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR

¿Realiza control de documentos y registros?

SI	NO	NA
X		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Realiza revisión por la dirección de manera periódica?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

Indique si realiza Controles de Calidad en lo siguiente:

	SI	NO	NA
Insumos / Materia Prima / Agregados			
Procedimiento Escrito	x		
Procedimiento no Documentado		X	
Ejecución de Obra / Servicio			
Procedimiento Escrito	X		
Procedimiento no Documentado		X	

	SI	NO	NA
Al finalizar la Obra / Servicio			
Procedimiento Escrito	X		
Procedimiento no Documentado		X	

GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE

¿La empresa mantienen un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001?

SI	NO	NA
	X	

Tiene la empresa una política de Gestión Ambiental definida que oriente el Sistema de Gestión Ambiental.

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con procedimientos para identificar aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios que se puedan controlar, y que puedan tener o tengan un impacto significativo en el medio ambiente?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿La empresa ha evaluado el impacto de sus actividades ambientales?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿La empresa cuenta con procedimiento para el control de impactos ambientales significativos?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Tiene Planes de Contingencia ante un posible accidente medio ambiental?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿La empresa en sus actividades utiliza insumos y/o sustancias peligrosas?

SI	NO	NA
x		

Si es así, adjunte procedimientos para el manejo de sustancias peligrosas, hojas de seguridad de las mismas y fichas técnicas

¿Realiza Auditorías internas al Sistema de Gestión Ambiental?

SI	NO	NA
	x	

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA CRONOGRAMA PARA AUDITORIA IGUAL AL DE CALIDAD

¿Cuenta con Indicadores de Gestión Ambiental?

SI	NO	NA
	x	

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA REALIZAR UN CRONOGRAMA PARA AUDITORIA IGUAL AL DE CALIDAD

¿Posee Plan de Manejo de Residuos Sólidos?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con certificado de disposición final de sus residuos?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

¿La empresa mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001?

SI	NO	NA
	x	

¿La empresa cuenta con otros sistemas implementados como la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) N° 29783 ?

SI	NO	NA
x		

¿Tiene la empresa una Política de SSO definida que oriente el Sistema de Gestión SSO?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR POLITICA.

¿Tiene Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo? (para empresas con 20 o más trabajadores)

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGLAMENTO

Si el número de personal que labora dentro de la empresa es mayor a 20:

¿Cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional ?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

Si el número de personal que labora dentro de la empresa es menor a 20:

¿Cuenta con un Supervisor de Seguridad y Salud?

SI	NO	NA
		x

SI ES AFIRMATIVA, ADJUNTAR ACTA DE NOMBRAMIENTO, PERFIL Y SU CURRICULUM VITAE.

¿Identifica los peligros y evalúa los riesgos?

SI	NO	NA
x		

SI ES ASÍ, ADJUNTE PROCEDIMIENTO Y MATRIZ IPER.

¿Posee Planes de Contingencias (sismos, incendios u otra emergencia)?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con programa anual de capacitación en materia de Seguridad y Salud Ocupacional?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR PROGRAMA Y REGISTRO DE LOS MISMOS

¿Cuentan con registro de Exámenes Médicos Ocupacionales?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Los trabajadores cuentan con Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), para la actividad que realizan?

SI	NO	NA
x		

¿Cuenta con indicadores de accidentabilidad?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Cuentan con procedimientos para las investigaciones de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales?

SI	NO	NA
x		

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGISTRO DE INVESTIGACION ACCIDENTES, INCIDENTES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

***LA CALIFICACION DEL PRESENTE ÁMBITO ES DE CARÁCTER INFORMATIVO**

¿La empresa mantiene un Sistema de Gestión Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Norma SGE 21 u otro sistema?

SI	NO
	x

¿La empresa cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresarial?

SI	NO
	x

REALIZAR POLITICA DE RS

¿La empresa cuenta con un Código de Conducta?

SI	NO
X	

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Se aplica el Código de Conducta en las relaciones con terceras partes?

SI	NO
	X

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Realiza encuestas de Clima Laboral?

SI	NO
X	

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Posee algún convenio con algún Instituto o Universidad?	
SI	NO
x	
Indicar con cuál o cuáles.	TECSUP-Universidad Cesar Vallejo

¿Se tiene en consideración a la familia del empleado con por ejemplo convenios, canastas, programas especiales, etc.?	
SI	NO
X	

¿La empresa tiene instancias formales para conocer la opinión de los trabajadores, la percepción de la empresa y el grado de satisfacción?	
SI	NO
x	

¿Hay alianzas con organismos públicos o privados para realizar acciones a favor de la comunidad?	
SI	NO
	x

4. ANALISIS Y DISCUSION

El análisis del estudio de investigación nos da luces sobre la importancia de la calidad de los proveedores para el cumplimiento de los objetivos de la empresa principal o empresa que adquiere y requiere los servicios o productos del proveedor. Por ejemplo, se coincide con las conclusiones de Pinedo, N. (2008), respecto a que un proveedor debe ostentar características de credibilidad, compromiso y compatible culturalmente con la empresa, de esta manera se posibilita que exista un afán de mejorar el valor agregado de su servicio que brinda. A este respecto, en la medida que los servicios que brinda RESEMIN SA, sean siempre de calidad, mejores costos, disminuyendo el grado de criticidad el servicio, va a ser siempre un proveedor de alta aceptabilidad. En relación al

estudio de Rivera, L. (2015), cuyas conclusiones demuestran la necesidad de planear y desarrollar la base documental del proceso de homologación por la importancia de brindar un servicio estable y continuo en el tiempo, para obtener la preferencia y aceptación de la empresa cliente. Contar con proveedores homologados es una exigencia y requisito fundamental para con los objetivos de crecimiento y rentabilidad. De esta manera la homologación es un proyecto y a la vez una inversión que permite a la organización proveedora acreditar sus procesos bajo parámetros del cliente que desea licitar. Cámero, C. (2014), en su investigación en el área de Suministros, concuerda y corrobora, asimismo, la importancia del suministro oportuno con una filosofía “just in time”. Reconoce que la puntualidad y el bajo nivel de servicio son los puntos que deben mejorarse, para que las plantas productivas operen con una mayor eficiencia. De este punto de vista, expresa que las empresas continúan haciendo grandes esfuerzos en programas de reducción de costos y generar suficientes volúmenes de ventas que les permitan seguir operando con márgenes apreciables de ganancias. De allí la conclusión que, un programa de desarrollo de proveedores permite mejorar la atención a los clientes internos, brindándoles mayor capacidad de respuesta a sus necesidades. Luego, contar con proveedores certificados y homologados permitirán mejores contratos y mejores condiciones de compra. Si bien, nuestra investigación no especifica con precisión la importancia de la puntualidad y el nivel de servicio como variables preponderantes en el nivel de eficiencia de la operatividad, ventas y ganancias, el desarrollo del estudio demuestra en muchos de los requisitos que la puntualidad o entrega oportuna de documentos, registros, bienes y servicios en general, permite satisfacer las exigencias para considerarse un buen proveedor. De otro lado., Lozano, R. (2007), destaca las bondades de un proceso de evaluación de proveedores que sea efectivo, lo cual suscribimos y concordamos con nuestra investigación, por la cantidad y variedad de documentación e información requerida para evidenciar el manejo técnico y profesional de la empresa proveedora. En una situación de correspondencia ganar-ganar, ambas partes, empresa cliente y proveedor deben mantener y consolidar relaciones que tengan un valor agregado y el cliente final será beneficiado. Lo

contrario, malas condiciones y relaciones de reaprovisionamiento afectarán a la empresa, al proveedor y al cliente final. Fernández, G. (2016), manifiesta la importancia de la responsabilidad social en los objetivos empresariales, aunado a la homologación de los proveedores. Orienta el estudio a incorporar los principios de la RSE como un elemento imprescindible para tener una mayor aceptación del mercado. Que la orientación a la RSE es un costo que las empresas ven claramente recuperable. Nuestra investigación tiene en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial como requisito a considerar en la evaluación del proveedor.

En resumen, en la mayoría de estudios mencionados se resalta y coincidimos en la importancia de la homologación de proveedores como un proceso que va a garantizar beneficios comunes para el proveedor, la empresa cliente y el cliente final. Que no es únicamente beneficioso a nivel de la empresa o cliente final, sino inclusive beneficios para los clientes internos. Los objetivos de crecimiento, sostenibilidad y rentabilidad se ven influenciados positivamente cuando la cadena de valor deviene eficaz e ininterrumpida para el cumplimiento de los programas de producción, ventas, el flujo de ingresos y los márgenes de ganancias aceptable. Por lo expuesto, es favorable este estudio de investigación que apoya en procurar los preliminares del desarrollo del proceso de homologación de proveedores.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones siguientes, considerando el objetivo general y los objetivos específicos.

Finalmente se concluye que el proceso de desarrollo de homologación de proveedores es una tarea de compromiso integral por parte de los colaboradores, funcionarios del nivel intermedio y la alta dirección, sin cuya participación y trabajo no hubiera sido posible lograr el Certificado de Homologación. Es un proyecto que se inicia con reconocer una situación de cumplimiento inicial, de diagnóstico y evaluación igual a 55,6%, Nivel C, que la empresa RESEMIN obtiene e indica “son proveedores que ofrecen bienes y servicios, pero con ciertas restricciones, no realizando controles sistemáticos en sus procesos.

Estarán sometidos a inspecciones rigurosas en todos los bienes y servicios suministrados, lo que supone un alto costo por recepción”. Luego de elaborar el planeamiento y distribución de responsabilidades se logra obtener el Certificado de Homologación de Proveedores con un puntaje de 86%, Nivel de Riesgo A.

El diagnóstico y evaluación inicial del área comercial nos indica que, la empresa MARCO PERUANA SA, ha venido desarrollando sus actividades sin cumplimiento a las exigencias de calidad en aspectos de mantenimiento y conservación de clientes e infraestructura, lo cual hace que obtenga un calificativo de 53 %.

En el área de finanzas, MARCO PERUANA SA, logra un puntaje de 75 % en el diagnóstico y evaluación inicial, lo cual se evidencia y corrobora el interés y control por los aspectos contables, estados financieros, análisis financiero, flujo de ingresos, liquidez y rentabilidad, en orden.

El diagnóstico y evaluación inicial del área de recursos humanos y aspectos legales nos indican que la empresa MARCO PERUANA SA, tiene un desempeño de término medio 50 %, en función del cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos, que se evidencia por el cumplimiento de requisitos relativos al control del personal, como el listado y files del personal contratado y personal estable, así como los pagos al día. No tiene un programa de incentivos al personal y un manual de funciones debidamente elaborado.

En el área de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, la empresa MARCO PERUANA SA, presenta el menor puntaje de 42 %. Siendo el área de medio ambiente el de menor puntaje, cumpliendo solamente 2 de 11 requisitos, calidad cumple con 6 de 13 requisitos, y seguridad y salud ocupacional cumple con 7 de 12 requisitos. Es un puntaje deficiente, que indica el mucho trabajo realizado para revertir y lograr un puntaje de aprobación. Realizándose la actualización y desarrollo de planes, información, procedimientos e indicadores.

MARCO PERUANA SA, en el área de responsabilidad social empresarial, logra un calificativo de 58 %, según el diagnóstico y evaluación inicial. Las

deficiencias notorias en su momento es la inexistencia de personal para guiar y supervisar la gestión de responsabilidad social, sin código de conducta y sin alianzas con organismos, para tal fin. Si se observa la participación del personal de los cargos altos y medios en actividades apoyo comunitario.

Las recomendaciones siguientes:

Se recomienda al Gerente de la empresa MARCO PERUANA SA, tomar decisiones y llevar a cabo acciones que conlleven a un desempeño disciplinado y de compromiso por parte del personal, para mantener la certificación del proceso de homologación de proveedores obtenido. Los requisitos deben ser permanentemente revisados y de cumplimiento actualizado y ineffectivo.

Se recomienda a los ejecutivos de MARCO PERUANA SA, desempeñar sus mejores esfuerzos para impulsar y lograr mejores resultados económicos – financieros, como consecuencia de la mayor aceptación del mercado, al haber obtenido el Certificado de Homologación.

AGRADECIMIENTOS

DIOS

Por darnos las fuerzas para culminar con nuestros estudios y este proyecto de tesis, por ser nuestro mayor guía e iluminarnos en cada paso, gracias por tu gran amor y mostrarnos la luz que siempre teníamos que seguir.

NUESTRAS FAMILIAS

Por todo el apoyo que nos han brindado a lo largo de nuestras vidas, el apoyo diario, la paciencia, la motivación, por eso y mucho más gracias infinitamente, y eternamente estaremos agradecidos con ustedes, ya que son nuestro mayor motivo para salir adelante.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bowersox, D. J, Closs, D. J., y Cooper, M. B. (2007). *Administración y Logística en la cadena de suministros*. 2ª. Ed. Editorial: Mc Graw-Hill Interamericana. D. F. México.
- Basurco, A., & León, R. (2016). *Relación entre homologación de proveedores internacionales y nivel del servicio al cliente en una empresa importadora en el Perú. Caso Rash Perú SAC*. [Tesis para Magister]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Cámero Taboada, C. (2014). *Análisis y mejora el proceso de suministro de MRO, Servicio y CAPEX en la empresa Siderúrgica del Perú*. [Tesis para Magister]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.
- Cantú, H.; Juran, J.; Koontz, H. (2005). *Calidad para la globalización*. Editorial. McbGraw-Hill Interamericana. D. F. México.
- Díaz-Sarmiento, L. M. (2018). Gestión estratégica de proveedores para fortalecer el proceso de compras en la línea de negocios de reparación y mantenimiento de embarcaciones en COTECMAR. *Revista científica anfibios*, Vol. 1(2), 44-52.
- Fernández, G. (2016). *Análisis de la homologación y evaluación de proveedores bajo criterios de responsabilidad social ysostenibilidad: una aproximación metodológica*. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid. España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6a ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Hernández, J., y Vizán, A. (2013). *Lean Manufacturing: conceptos, técnicas e implantación*. Fondo Social Europeo. Madrid. España.
- López Padilla, H. M. (2018). *Proceso de homologación de proveedores para la empresa SEMIPROEM SAC*. [Tesis para título]. Universidad San Pedro.

- Lozano Pacheco, R. (2007). *Selección y evaluación del desempeño de proveedores: Caso aplicado en una empresa de la industria automotriz en Francia*. [Tesis para maestría en ciencias]. Universidad Tecnológica de Monterrey, México.
- Pinedo Cárdenas, N. (2015). *Sistema de evaluación y homologación de proveedores*. [Tesis para título de Ingeniero Industrial]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Rivera Tejada, L. (2015). *Planeación y desarrollo documental de un proceso de homologación para la empresa Transporte Arequipa SAC*. [Tesis para título de Ingeniero Industrial]. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Valero, G. F., de Pablos Heredero, C., & Callejo, M. B. (2017). Capacidades dinámicas del subproceso de homologación de proveedores desde la sostenibilidad y responsabilidad social. Caso REPSOL. *Revista de responsabilidad social de la empresa, Vol. (27)*, 41-58.
- Valero, G. F. (2016). *Análisis de la homologación y evaluación de proveedores bajo criterios de responsabilidad social y sostenibilidad: una aproximación metodológica*. (Doctoral dissertation), Universidad Rey Juan Carlos.
- Vidal Garrido, D. L. (2018). *Efecto de la homologación de proveedores en el área de transporte de un operador logístico con sede en el Callao*. [Tesis para título]. Universidad Privada del Norte.

7. APENDICE Y ANEXOS

ANEXO 1. INFORMACION Y EVIDENCIAS EN EL AREA COMERCIAL

	ENCUESTAS PARA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	FHT04.3.1			
		HOJA : 1 de 1 EMISION : 21/10/2010 REVISION : 01			
DATOS GENERALES :					
CLIENTE/EMPRESA	PERSONA DE CONTACTO	CARGO	LUGAR	FECHA	
ETERNIT	J. BEGAZO	Planner	Lima	15/08/14	
CRITERIOS UTILIZADOS PARA LA ENCUESTA					
<u>IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE</u>		<u>CALIFICACIÓN DEL CLIENTE</u>			
1	NO REQUIERE O NECESITA	1	REGULAR		
2	POCO IMPORTANTE	<input checked="" type="checkbox"/>	BUENO		
3	IMPORTANTE	3	MUY BUENO		
<input checked="" type="checkbox"/>	MUY IMPORTANTE	4	EXCELENTE		
ENCUESTA					
		IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE	CALIFICACIÓN		
Respecto a:		1 2 3 4	1 2 3 4		
1 Nuestro cumplimiento con los tiempos de entrega en relación a sus requerimientos?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
2 La calidad del servicio de nuestros talleres		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
3 A la prontitud de atención de nuestros talleres a sus requerimientos de servicio?		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
4. Considera que hay algunos otros productos y/o servicios que pudieramos nosotros ofrecerles, ¿Cuáles?					
OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS					
DATOS FINALES					
					
ENTREVISTADO POR	REVISADO POR	FIRMA DEL CLIENTE			

ANEXO 2. INFORMACION Y EVIDENCIAS EN EL AREA LEGAL

NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE TALLER HIDRAULICA TERRESTRE
REPORTA A	JEFE DE SERVICIOS HIDRAULICA TERRESTRE
SUPERVISA A	TÉCNICOS HIDRAULICO

CONOCIMIENTOS	MÍNIMA	ÓPTIMA
1. EDUCACIÓN	TECNICO EN MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS	TÉCNICO DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS HIDRAULICAS
2. FORMACIÓN	TEC. SISTEMAS HIDRAULICOS Y COMPONENTES	CURSOS DE HIDRÁULICA, INGLES INTERMEDIO, OFFICE INTERMEDIO.
3. EXPERIENCIA	01 AÑOS EN EL PUESTO O SIMILARES	03 AÑOS EN EL PUESTO O SIMILARES

CUALIDADES/ HABILIDADES	Proactivo <input checked="" type="checkbox"/>	Confianza en sí mismo <input checked="" type="checkbox"/>	Manejo en situaciones de crisis y tensión <input checked="" type="checkbox"/>
	Vocación al servicio <input checked="" type="checkbox"/>	Habilidad en negociar <input checked="" type="checkbox"/>	Capacidad de continuo aprendizaje <input checked="" type="checkbox"/>
	Planificación de Tareas <input checked="" type="checkbox"/>	Liderazgo <input checked="" type="checkbox"/>	Atención y concentración <input checked="" type="checkbox"/>
	Facilidad de trabajo en equipo <input checked="" type="checkbox"/>	Fácil comunicación <input checked="" type="checkbox"/>	Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>
	Organizar y Delegar <input checked="" type="checkbox"/>	Habilidad de Supervisar <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESPONSABILIDAD
Planificar, programar y controlar las tareas asignadas al taller de hidráulica Terrestre.

FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar las tareas de evaluación de componentes hidráulicos que ingresan al taller. 2. Supervisión y control de los técnicos asignados. 3. Gestionar la distribución del personal en los diferentes trabajos. 4. Coordinar la reparación, evaluación y mantenimiento de componentes hidráulicos designados al taller. 5. Encargado de la devolución de componentes no usados en las unidades. 6. Realizar los reportes (borradores de cotización) de los componentes. 7. Realizar los informes de servicios del taller. 8. Realizar el requerimiento de compras local e importaciones. 9. Coordinar los requerimientos y pedidos con los proveedores. 10. Asegurar una óptima calidad en los trabajos realizados en el taller. 11. Supervisar el cumplimiento de seguridad y salud ocupacional de MPSA. 12. Supervisar el cumplimiento con los estándares de calidad de MPSA. 13. Realizar los procedimientos de gestión de calidad y seguridad del taller. 14. Encargado del orden, limpieza y mejoras en el taller. 15. Realizar otras funciones inherentes.

NOMBRE DEL PUESTO	TECNICO HIDRAULICO SUPERVISOR DE GRUPO
REPORTA A	JEFE DE SERVICIOS Y JEFE DE TALLER
SUPERVISA A	TECNICO HIDRAULICO JUNIOR

CONOCIMIENTOS	MÍNIMA	ÓPTIMA
1. EDUCACIÓN	TECNICO SUPERIOR	TÉCNICO MECANICO-HIDRAULICO
2. FORMACIÓN	CONOCIMIENTOS BASICOS DE HIDRAULICA SEMINARIOS DE HIDRAULICA	CURSOS Y CAPACITACIONES DE SISTEMAS Y COMPONENTES HIDRAULICOS, ELECTROHIDRAULICA INGLES BASICO.
3. EXPERIENCIA	03 AÑOS EN EL PUESTO O SIMILARES	05 AÑOS EN EL PUESTO O SIMILARES

CUALIDADES/ HABILIDADES	Proactivo	<input checked="" type="checkbox"/>	Confianza en sí mismo	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo en situaciones de crisis y tensión	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vocación al servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	Habilidad en negociar	<input checked="" type="checkbox"/>	Capacidad de continuo aprendizaje	<input checked="" type="checkbox"/>
	Planificación de Tareas	<input checked="" type="checkbox"/>	Liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/>	Atención y concentración	<input checked="" type="checkbox"/>
	Facilidad de trabajo en equipo	<input checked="" type="checkbox"/>	Fácil comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	Compromiso	<input checked="" type="checkbox"/>
	Organiza y Delega	<input checked="" type="checkbox"/>	Habilidad de Supervisar	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

RESPONSABILIDAD
Evaluar, reparar y brindar servicios a los diferentes componentes de sistemas hidráulicos en MPSA y clientes fuera.

FUNCIONES
<p>16. Realizar orden y limpieza de la zona designada al taller.</p> <p>17. Realizar reporte diario de actividades.</p> <p>18. Realizar las funciones asignadas por las jefaturas directas.</p> <p>19. Realizar la supervisión de los técnicos Hidráulicos Junior.</p> <p>20. Realizar la evaluación, reparación y mantenimiento de componentes y servicios asignados por las jefaturas.</p> <p>21. Realizar servicios a los clientes fuera de las instalaciones de trabajo.</p> <p>22. Reportar sobre las evaluaciones, reparaciones y servicios realizados a la jefatura.</p> <p>23. Brindar soluciones en las diferentes tareas asignadas.</p> <p>24. Realizar las pruebas efectivas a los diferentes componentes a su cargo.</p> <p>25. Realizar negociaciones con los clientes internos y externos.</p> <p>26. Asegurar una óptima calidad en los trabajos realizados.</p> <p>27. Cumplir con los objetivos trazados en seguridad y salud ocupacional de MPSA.</p> <p>28. Cumplir con los estándares de calidad ISO 9001.</p> <p>29. Realizar otras funciones inherentes a su cargo.</p>



PROCEDIMIENTO
BONIFICACION TRIMESTRAL AREA ELECTRÓNICA

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma			
Nombre	Jeanete Rojas Zúñiga	Raúl Palacios Luis Egúsquiza	Tom Silupú
Cargo	Jefe de Recursos Humanos	Gte. de Línea Electrónica Jefe del Área Electrónica	Gerente General
Fecha	16/07/2018		

Revisión	Fecha	Control de Cambios

1. OBJETIVO:

Establecer un mecanismo para que el personal técnico se beneficie de los ingresos que la empresa factura por concepto de mano de obra en los servicios que nuestros talleres generan.

Motivar al personal técnico del área Electrónica hacia la mejora en su rendimiento para lograr las metas establecidas.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento se aplica al personal técnico del Área Electrónica de las Sedes de Callao y de Chimbote.

Los términos del presente procedimiento se establecen para el año 2018 a partir del mes de mayo y vencen indefectiblemente con el pago de la bonificación correspondiente al último trimestre 2018 en enero 2019, pudiendo renovarse para el año 2019 previa evaluación de la Empresa.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Bonificación Trimestral:** Monto que recibe el colaborador cada 3 meses que tiene carácter remunerativo y está afecto a los descuentos de Ley.
- **Orden de Trabajo:** File que se crea en el sistema GET para atender un servicio a un cliente; en el cual se carga virtualmente las HH, materiales y todo gasto que se incurra para atender este servicio. Al término del servicio se hace un costeo del gasto incurrido en esta orden de trabajo, se le aplica un margen y se le cotiza y factura al cliente.
- **Facturación de Mano de Obra:** El resultado obtenido en el mes por el Servicio de Mano de obra solicitado por los clientes.
- **Diferido:** Facturación que se hace efectiva en una fecha posterior a la realización del Servicio

4. RESPONSABILIDADES

- a) Es responsabilidad del **Gerente/Jefe de Área**:
- Consolidar la información de la Facturación de los 3 meses que será considerada para la repartición de la Bonificación: Luis Egusquiza, Callao y Elmer Escobedo, Chimbote
 - Enviar a Recursos Humanos la información consolidada el día 15 del mes en que se hará efectivo el pago. Si el día 15 coincide con fin de semana o feriado, enviar la información el siguiente día hábil.
- b) Es responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos:
- Recepcionar la información trimestral enviada por el Gerente/Jefe de Área de Electrónica.
 - Realizar el cálculo de la Bonificación Trimestral de cada trabajador en base a los términos detallados en el punto 5.
 - Enviar el cálculo al Gerente/Jefe de Área de Electrónica para su revisión y recibir observaciones si las hubiera.
 - Registrar en la planilla de pago el monto a pagar a cada trabajador para ser procesado en el fin de mes correspondiente al mes de pago.

5. CONSIDERACIONES RELEVANTES

- a) El monto a repartir entre el personal técnico del área electrónica equivale al 3% de la facturación de la Mano de Obra correspondiente a las Ordenes de Trabajo ejecutadas por cada Taller (Callao y Chimbote).
- b) Quedará a consideración de la empresa otorgar la bonificación según el margen obtenido de la facturación de Mano de Obra por cada Taller (Callao y Chimbote).
- c) La bonificación se calculará dividiendo el total de la facturación de mano de obra mensual que corresponda a cada taller entre el número total de técnicos que hayan laborado en dicho mes.

- d) Se considerará para el cálculo de la bonificación, las vacaciones que pudiera estar gozando el colaborador en los meses materia de pago.
- e) Se considerará para el cálculo de la bonificación, los descansos médicos prescrito al colaborador con motivo de enfermedad o accidente ocurrido por un hecho fortuito en el que el colaborador no tuvo la posibilidad o decisión de poder evitar.
- f) Se considerará para el cálculo de la bonificación el tiempo que tome el colaborador en entrenamientos técnicos asignados por la empresa dentro del horario de trabajo.
- g) No se considerará para el cálculo de la bonificación el tiempo que tome el colaborador en cursos de capacitación de manera personal dentro del horario de trabajo.
- h) No se considerará dentro del cálculo de la bonificación los días de licencia solicitados por el colaborador por motivos de asuntos personales.
- i) No se considerará dentro del cálculo de la bonificación los días de descanso médico prescrito al colaborador con motivo de Accidente de Trabajo o cualquier otro tipo de accidente que el colaborador pudo evitar o tomar la decisión de no arriesgar su integridad física.
- j) En los casos indicados en los acápite e) y f) se descontará al colaborador el monto proporcional a los días de licencia y/o descanso médico de cada mes.
- k) El monto que se origine de los descuentos de los acápite e) y f) se repartirá en partes iguales a los demás colaboradores.
- l) En caso de que se originara una nota de crédito de la facturación de mano de obra correspondiente a los meses pagados, el proporcional será descontado en el pago inmediato siguiente.
- m) Los diferidos serán considerados en el mes en que sean aplicados.

n) El presente procedimiento tendrá vigencia durante el año 2018, quedando sin efecto sin comunicación alguna a partir de enero 2019. Los meses en que se hará efectivo el pago será de la siguiente forma:

- Julio 2018: Facturación de mayo y julio del año en curso.
- Octubre 2018: Facturación de julio, agosto y setiembre del año en curso
- Enero 2019: Facturación de octubre, noviembre y diciembre del año 2018

El otorgamiento de la bonificación en el presente procedimiento podrá ser renovado previa comunicación en enero 2019.

o) Con la excepción de los Supervisores, Jefes, Gerente, Asistentes y Secretarias del área; los colaboradores que podrán percibir la bonificación serán los técnicos que se encontraban laborando en cada uno de los meses considerados para el cálculo de la bonificación, es decir, si ocurriera un cese o un ingreso dentro de los tres meses de cálculo se considerará el cálculo directamente proporcional a los días laborados del mes.

p) En el caso de los técnicos nuevos que se vayan incorporando a la empresa empezarán a percibir esta bonificación luego de que termine su periodo de entrenamiento y estén hábiles para desenvolverse de forma independiente en los servicios a los que sean asignados. Esta condición será evaluada por los Jefes de los Talleres y será informado a Recursos Humanos para incluirlos dentro del cálculo de la bonificación.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- a) El Jefe de Taller recibe la información de la Facturación de Mano de Obra de su Asistente correspondiente a los meses que corresponda el pago.
- b) El Jefe de Taller envía a Recursos Humanos la información consolidada de los tres meses que corresponde al pago

- c) Recursos humanos, en base al punto 5 del presente procedimiento, realiza el cálculo de la bonificación para cada trabajador.
- d) Recursos Humanos envía el cálculo del pago a la Gerencia de Electrónica para su revisión.
- e) De no haber observaciones o cambios, la bonificación se hace efectiva en la planilla de fin de mes en que corresponda el pago.

INFORMACION Y EVIDENCIAS EN EL AREA DE CALIDAD

ABS Quality Evaluations

Certificado de Conformidad

Este documento certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de:

MARCO PERUANA S.A.
Oficina Principal
Av. Saenz Peña, 1439
Lima, Lima 511
Perú

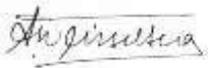
(CON SITIOS LISTADOS EN ANEXO ADJUNTO)

ha sido evaluado por ABS Quality Evaluations, Inc. y fue confirmado en conformidad con los requisitos establecidos por:

ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a:

SALE AND MANUFACTURE OF EQUIPMENT , TECHNICAL ASSISTANCE, REPAIR AND INSTALLATION OF
 ELECTRONIC PARTS AND HYDRAULIC OILS FOR REFRIGERATION AND MOBILE AIR CONDITIONING .
 VENTA Y FABRICACION DE EQUIPOS, ASISTENCIA TECNICA, REPARACION, INSTALACION DE REPUESTOS
 ELECTRONICOS Y OLEOHIDRAULICOS DE REFRIGERACION Y AIRE ACONDICIONADO MOVIL.

Certificado No.	46328	
Fecha Efectiva:	14 Diciembre 2017	 Alex Weisselberg, President
Fecha de Expiración:	27 Octubre 2020	
Fecha de Emisión:	27 Diciembre 2017	





La validez de este certificado está basada en la realización de auditorías periódicas al sistema de gestión, dentro del alcance arriba descrito, y está sujeto a una oportuna comunicación por escrito a ABS Quality Evaluations, Inc. de cambios significativos en el sistema de gestión o sus elementos.

ABS Quality Evaluations, Inc. 16855 Northchase Drive, Houston, TX 77060, U.S.A.
 La validez de este certificado puede confirmarse en www.abs-qe.com/qaert_validation.



MARCO
Soluciones integrales

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001: 2015

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma			
Nombre	Yerick Ordaya Meza	Yerick Ordaya Meza	Tom Silupú
Cargo	Jefe de Gestión de Calidad y Seguridad	Jefe de Gestión de Calidad y Seguridad	Gerente General
Fecha	14/07/2017	14/07/2017	17/07/2017

Revisión	Fecha	Control de Cambios
07	17/07/2017	Actualización de requisitos según ISO9001:2015

INTRODUCCIÓN.

El presente Manual contiene una descripción del Sistema de Gestión de la Calidad que rige las actividades de Marco Peruana S.A. en correspondencia con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Marco Peruana S.A.

a) Antecedentes

Marco Comercial e Industrial es una empresa dedicada a proveer soluciones integrales de mantenimiento y a la comercialización de equipos, repuestos e insumos para los sectores minero, industrial, pesquero, marítimo – portuario y transporte.

En los años siguientes, Marco Peruana logró posicionarse como un proveedor importante del sector minero e industrial, desarrollando proyectos de gran envergadura con importantes empresas del sector minero. Así mismo, se constituye como un importante proveedor de productos, repuestos y asistencia técnica para la industria en general.

Si bien al año 1994 las ventas de Marco Peruana estaban enfocadas hacia el Sector Pesquero, en la actualidad las ventas están diversificadas a otros mercados, es así como, siguiendo el estilo de otras empresas del grupo, la apertura de otros nichos de interés para sus productos ha hecho de Marco Peruana un referente indiscutido en el sector productivo nacional.

b) Visión y Misión

Marco Peruana S.A., a través de este manual declara su decisión de proporcionar productos y servicios, con un nivel de calidad igual o superior al especificado por sus clientes, proporcionándoles satisfacción continua a sus necesidades.

VISIÓN DE MARCO PERUANA S.A.

Nuestra visión es ser la empresa más admirada por nuestros colaboradores, clientes, proveedores y competidores, en los mercados donde opera.
--

MISIÓN DE MARCO PERUANA S.A.

Nuestra misión es aumentar la productividad de nuestros clientes, a través de soluciones integrales.

a) Cultura y pilares:

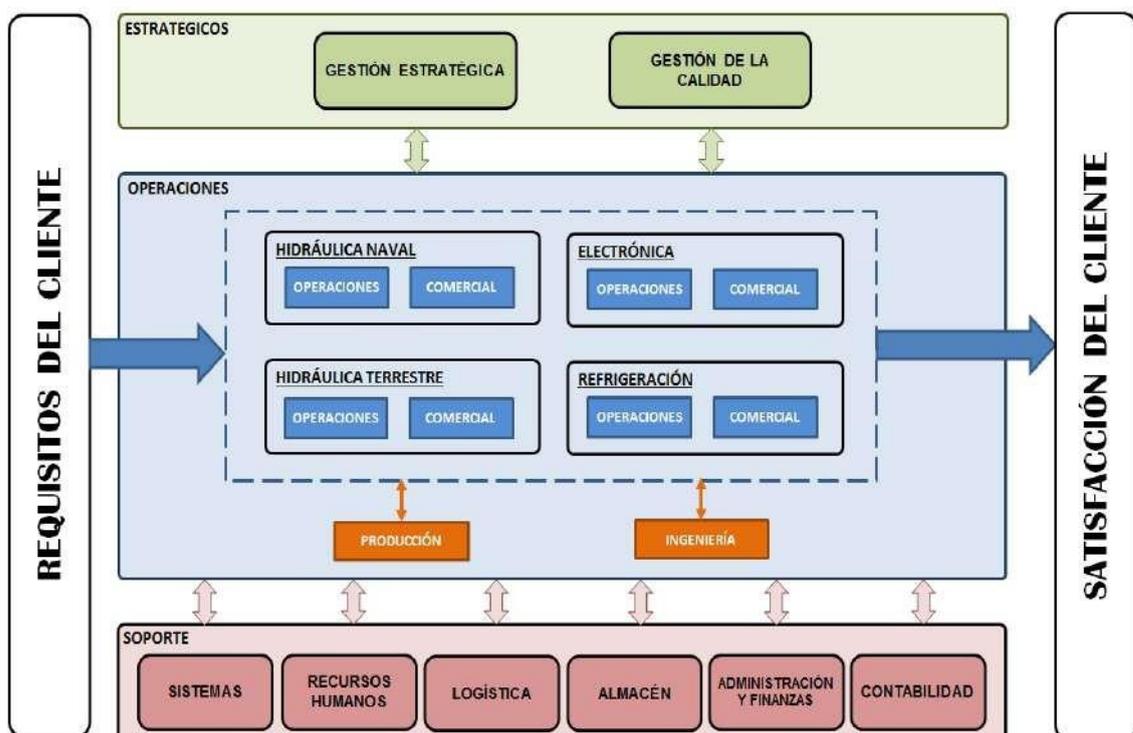
Nuestra cultura ganadora se basa en los siguientes pilares:

1. Desarrollar nuestra gente
2. Trabajo en equipo
3. Espíritu emprendedor
4. Confianza
5. Compañía exigente y desafiante.
6. Lo mejor para la compañía.
7. Empresas sin excusas
8. Dar la milla extra
9. Lo importante es el cómo.
10. Sobre comunicar.

Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad de Marco Peruana S.A. es aplicable a los procesos relacionados con la *“Comercialización y fabricación de equipos y asistencia técnica, reparación, instalación de repuestos electrónicos, oleohidráulicos; de refrigeración y aire acondicionado”*, de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001:2015.

Secuencia e Interacción de los Procesos



REFERENCIAS NORMATIVAS.

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Marco Peruana S.A.

- ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

TERMINOS Y DEFINICIONES.

El Sistema de Gestión de la Calidad de Marco Peruana S.A. Utiliza las definiciones y terminología establecidas en la ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Requisitos generales.

Marco Peruana S.A. establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad y mejora continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001:2015.

Para ello ha identificado y definido a los procesos centrales, que agregan valor, a los procesos de gestión y a los procesos de apoyo tal como se muestra y describe en la sección 1.3: “Secuencia e Interacción de los Procesos”. En la caracterización de cada proceso se han determinado los criterios y métodos requeridos para asegurar que la operación y control del proceso y de todas las actividades de gestión sean eficaces.

Asimismo, se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación, seguimiento, medición, análisis e implementación de las acciones para alcanzar los resultados planeados y el mejoramiento continuo de los procesos y actividades relacionadas.

Además; establece con el Sistema de Gestión de la Calidad una organización orientada a satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes buscando mejorar continuamente sus procesos.

Cuando Marco Peruana S.A. requiera el servicio de terceros y estos pudieran afectar la conformidad del producto con los requisitos propuestos, los identifica y los incluye en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Requisitos de la documentación.

GENERALIDADES

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de Marco Peruana S.A. incluye la declaración documentada de la Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Manual de Gestión de la Calidad, Procedimientos Documentados, Formatos y Registros para asegurar la planificación, operación y control eficaz de los procesos.

MANUAL DE LA CALIDAD

Marco Peruana S.A. establece y mantiene el presente Manual de Gestión de Calidad que incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, detalles y justificaciones de las exclusiones, procedimientos documentados y la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Marco Peruana S.A. establece y mantiene el Control de los Documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, define los controles necesarios para aprobar los documentos antes de su emisión; revisa y actualiza los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente; identifica los cambios y la versión vigente, comprobando que las versiones actualizadas se encuentran disponibles en los puntos de uso y que éstos permanezcan legibles e identificables.

Los documentos externos se identifican y su distribución es controlada. Marco Peruana S.A., también controla el uso no intencionado de los documentos obsoletos y los identifica adecuadamente en caso de que se mantengan por cualquier razón.

CONTROL DE LOS REGISTROS DE LA CALIDAD

Marco Peruana S.A. establece y mantiene los registros de la calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos y la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros de la calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se cuenta con un procedimiento donde se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la Calidad.

Los procedimientos establecidos para el control de los documentos y registros son:

PG00.1 Guía para elaborar documentos normativos

PG00.2 Control de documentos, registros y datos

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Compromiso de la Dirección.

La dirección de Marco Peruana S.A. evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes, los legales y los reglamentarios; estableciendo la política y asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos.

Enfoque al cliente.

La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan (ver párrafo 7.2.1 del presente Manual) y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción (ver párrafo 8.2.1 del presente Manual).

Política de la calidad de Marco Peruana S.A.

La dirección define la Política de la Calidad como:

Marco Peruana S.A. tiene el compromiso de suministrar proyectos, productos y servicios de reconocida calidad que contribuyan con la eficiencia de las operaciones que realizan nuestros clientes, lo que significa estar siempre disponibles con actitud positiva, cumpliendo con los plazos establecidos y aportando con nuevas ideas que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes, buscando superar sus expectativas en la medida de lo posible.

Para tal efecto, suministramos soluciones adecuadas para cada necesidad, contamos con personal calificado y mejoramos continuamente nuestros procesos y *el sistema de gestión de calidad* para responder a los constantes cambios del mercado con empeño, creatividad e innovación.

La dirección asegura que la política de calidad:

- Es adecuada al propósito de la organización.
- Incluye el compromiso para cumplir con los requisitos y para el mejoramiento continuo de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporciona un marco para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización. El Gerente General de Marco Peruana S.A. es responsable de asegurar que la Política de la Calidad sea divulgada, entendida e implementada en toda la organización, de la siguiente manera:
 - Divulgada, en letreros estratégicamente ubicados en las instalaciones de la empresa, así como en el presente manual.

- Entendida, con charlas de capacitación en temas de calidad y verificaciones durante las auditorías internas.
- Es implementada a través del cumplimiento de lo establecido en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, en el planeamiento, medición, seguimiento y reporte de los objetivos de la calidad, y del monitoreo de la satisfacción de los clientes.
- Es revisada en la “Revisión por la Dirección” para verificar que sigue siendo adecuado

Planificación

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La dirección de Marco Peruana S.A. se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del producto, se establecen en las funciones y en los niveles pertinentes dentro de la organización y son medibles y coherentes con la política de calidad.

Lo cual implica un profundo compromiso de todos los que laboran en Marco Peruana S.A. en el logro de los siguientes objetivos generales:

- Asegurar e incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes en la prestación del servicio, la entrega del producto o el proyecto, cumpliendo con las especificaciones y requerimientos determinados y dentro de los plazos establecidos.
- Asegurar que todo el personal conoce y entiende la Política, objetivos de la Calidad y los riesgos a la calidad más significativo en sus actividades.
- Desarrollar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, que cumpla con la ISO 9001:2015, para el mejoramiento continuo de nuestros servicios, productos y proyectos.

- Conocer la opinión, el grado de satisfacción e inquietudes de nuestros clientes respecto de la calidad de nuestros servicios.
- Establecer una estrecha relación con nuestros proveedores críticos, por medio del seguimiento periódico de su desempeño, para lograr con ello el mutuo desarrollo e incremento de calidad.

El cumplimiento de los objetivos de calidad, así como, de los procesos que integran el sistema de gestión de calidad de Marco Peruana S.A., se realiza controlando el grado de cumplimiento de los objetivos específicos de calidad expresado en sus indicadores asociados.

El documento establecido para el seguimiento de los Objetivos de la Calidad es:

Objetivos e indicadores

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

La dirección de Marco Peruana S.A. asegura la ejecución del Plan de Gestión de la Calidad, y que éste, cumple los requisitos generales descritos en el numeral 4.1., así como los objetivos de la calidad.

Los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, son llevados a cabo de manera controlada, conforme a las actividades descritas en el procedimiento PG00.2: “Control de documentos, registros y datos”, manteniéndose la consistencia del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planean e implementan cambios en él.

Se ha definido como estrategia de planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la documentación de los procedimientos considerados críticos para la prestación del servicio, de manera tal que permitan identificar responsabilidades, actividades a realizar y los registros a mantener, con el fin de facilitar la inducción, y entrenamiento del personal en sus puestos de trabajo y mantener con ello la

integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se presenten cambios. Los documentos vigentes se encuentran en el registro FG00.2.1: “Listado de documentos normativos vigentes”

El contenido de este Manual, los documentos y procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015, los procedimientos de Marco Peruana S.A. y los registros que genera el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son parte de la planificación del SGC, y su control y actualización se realiza según lo establecido en el numeral 4.2. del presente manual.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La dirección de Marco Peruana S.A. asegura que las responsabilidades, autoridades y sus interrelaciones están definidas y son comunicadas dentro de la organización de acuerdo a la estructura orgánica definida en el presente manual.

Las responsabilidades individuales para el personal que ejecuta y verifica los trabajos de la empresa que puedan afectar la Calidad se encuentran en los Documentos (D), Procedimientos (P) e instrucciones (I) y en las Descripciones de Puestos y competencias (FG02.1.1).

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Se ha designado como representante de la dirección al Gerente General quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para asegurar que se establezca, implante y mantenga los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, informa a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora y asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

COMUNICACIÓN INTERNA

La dirección asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que ésta se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. La comunicación se realiza a través de reuniones de coordinación, reuniones de trabajo, boletines, memorándums, por correo electrónico y telefónicamente

Revisión por la dirección

GENERALIDADES

La dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

La reunión para la revisión del sistema se realiza una vez al año o cuando la dirección lo requiera, asisten los integrantes de la dirección y aquellas personas que se considere conveniente invitar.

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

En la revisión por la dirección se considerará los siguientes tópicos:

- Los resultados de las auditorías internas y externas.
- La retroalimentación de los clientes.
- El desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.

- Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la dirección.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora
- Medición de los Objetivos de la Calidad

RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y recomendaciones para asegurar la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la mejora del producto, la identificación de las necesidades de recursos. La Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad se evidencia en:

Revisión por la dirección

GESTIÓN DE RECURSOS

Provisión de recursos

Marco Peruana S.A. determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, incrementando la satisfacción del cliente.

Recursos humanos.

GENERALIDADES.

El personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.

Marco Peruana S.A. determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto;

cuando sea aplicable proporciona formación o toma otras para lograr la competencia necesaria; evalúa la eficacia de las acciones tomadas, asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, asimismo, mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia.

CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

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

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Infraestructura.

Marco Peruana S.A. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- Espacios de trabajo.
- Almacén (equipos, repuestos, materiales e insumos).
- Equipos para la prestación del servicio.
- Herramientas.
- Equipos de medición calibrados.
- Implementos de seguridad (zapatos, gafas, uniformes).
- Hardware y software.
- Servicios de apoyo (camionetas, radios, celulares).

Cuando los Jefes de Área identifican la necesidad de infraestructura para lograr la

conformidad con los requisitos del producto esta es solicitada directamente al Gerente General quién decide su aprobación.

Ambiente de trabajo

Marco Peruana S.A. determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. El ambiente de trabajo incluye iluminación y limpieza en las zonas de trabajo, utilización de equipos de protección necesarios, ubicación del lugar de trabajo e interacción del personal.

NOTA: El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Planificación de la realización del producto.

Marco Peruana S.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto, en concordancia con los otros procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En la planificación de la realización del producto, Marco Peruana S.A. define cuando es apropiado lo siguiente: los objetivos de la calidad, los requisitos del producto, los procesos y documentos, los recursos, las actividades para la verificación, seguimiento, y medición, inspección y ensayo/prueba requeridos, criterios de aceptación y registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el producto resultante cumplen los requisitos. El resultado de esta planificación se adecua al método de cómo opera la organización.

Los procedimientos y documentos que detallan la planificación para la realización del producto son:

Caracterización de los procesos

Compras

Manipulación, almacenaje, conservación y despacho

Procesos relacionados con el cliente

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO

Marco Peruana S.A. define los requisitos especificados por el cliente, incluyendo las actividades de entrega, posventa cuando sea conocido, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso; aspectos legales y reglamentarios aplicables al producto, y cualquier otro adicional que la organización considere necesario.

NOTA: Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento.

El documento que evidencia la determinación de los requisitos del producto se encuentra en:

Caracterización de los procesos

REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Marco Peruana S.A. revisa los requisitos relacionados con el producto. Esta se efectúa antes que se comprometa a proporcionarlo (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos), para asegurarse que los requisitos del producto estén definidos. Las diferencias existentes, son resueltas previamente y se evalúa si

Marco Peruana

S.A. está en la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Marco Peruana S.A. mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por esta. Cuando el cliente no entrega un documento con los

requisitos del producto, Marco Peruana S.A. los confirma antes de aceptarlos. Cuando se presenten cambios en los requisitos del producto, se asegura que la documentación se modifica y el personal involucrado toma conocimiento de dichas modificaciones.

El documento que evidencia y establece la revisión de los requisitos relacionados con el producto es:

Caracterización de los procesos

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Marco Peruana S.A. mantiene una comunicación permanente con sus clientes, asegurándose que las consultas, contratos, pedidos, modificaciones y quejas referentes al producto son atendidos.

Los documentos que evidencian la comunicación con el cliente se encuentran establecidos en:

Caracterización de los proceso

Diseño y Desarrollo

Este requisito se aplica utilizando el procedimiento PI03.1 Diseño y Desarrollo. En este procedimiento se establece y define la secuencia de actividades para el procedimiento de Diseño y Desarrollo en el área de ingeniería.

Abarca las actividades llevadas a cabo en el proceso de diseño y desarrollo del área de Ingeniería de Marco Peruana S.A.

Compras.

PROCESO DE COMPRAS

Marco Peruana S.A asegura, que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. El control y la evaluación aplicado al proveedor está

vinculado a los plazos de entrega ofrecidos por él y el control aplicado al producto es realizado en los controles de calidad efectuados en los talleres de servicio para verificar el correcto funcionamiento del mismo.

Marco Peruana S.A. evalúa a sus proveedores de acuerdo a lo establecido en:

Compras

INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de compra, describe el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado, los requisitos para aprobar el producto, procedimiento, procesos y equipos, los requisitos para la calificación del personal y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. Marco Peruana S.A. asegura que los requisitos de compra, son especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Marco Peruana S.A. define la información de las compras de acuerdo a:

Compras

VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Marco Peruana S.A. establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias, para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando Marco Peruana S.A. o su cliente proponga llevar a cabo actividades de verificación en las instalaciones del proveedor, Marco Peruana S.A. especifica en la información de compra, las disposiciones requeridas para la verificación y el método para liberar el producto.

La verificación del Producto Comprado se realiza de acuerdo a:

Manipulación, almacenaje, conservación y despacho

Producción y prestación del servicio

CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Marco Peruana S.A. planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del

servicio bajo condiciones controladas, incluye cuando sea aplicable, la disponibilidad de información que describa las características del producto, instrucciones de trabajo, uso de equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación de actividades de seguimiento y de la medición y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Los documentos establecidos son:

Caracterización de los procesos

VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Todos los procesos de Marco Peruana S.A. se encuentran validados: Nos aseguramos que el personal tenga las competencias adecuadas, validamos los equipos antes de la entrega.

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cuando sea apropiado, Marco Peruana S.A. identifica el producto por medios adecuados, a través de la realización del producto. Identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto. Cuando la trazabilidad es un requisito Marco Peruana S.A. controla la identificación única del producto y del servicio, se mantiene los registros de los mismos.

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

a) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe

conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

b) Identificarse para determinar su estado.

c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

Se debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

Los documentos establecido son:

El Sistema GET, módulo de Inventario y módulo de servicios

Apertura de OT N° V00

PROPIEDAD DEL CLIENTE

Marco Peruana S.A. cuida los bienes que son de propiedad del cliente mientras estén bajo su control o están siendo utilizados. Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son de propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso Marco Peruana S.A. informa de ello al cliente y mantiene registros.

Los documentos establecidos son:

Caracterización de los procesos

PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Marco Peruana S.A. preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también a las partes constitutivas del producto.

Los procedimientos establecidos para la preservación del producto son:

Plan de seguimiento e inspección del producto

Manipulación, almacenaje, conservación y despacho

Control de los equipos de seguimiento y de medición.

Marco Peruana S.A. determina el seguimiento y la medición a realizar, así como los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Marco Peruana S.A. establece los procesos para asegurar de que el seguimiento y la medición se realizan de una manera coherente con los requisitos determinados.

Cuando es necesario asegurar la validez de los resultados, los equipos de medición se:

- Calibran o verifican, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no exista tales patrones, se registra la base utilizada para la calibración o verificación.
- Ajustan o reajustan según sea necesario.
- Identifican para poder determinar el estado de calibración.
- Protegen contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegen contra daños y deterioros durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Marco Peruana S.A evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos; se toman acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado; se registran los resultados de la calibración y la verificación.

Marco Peruana S.A. confirma la capacidad de los programas informáticos para

satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se lleva a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

El documento establecido para el control de los dispositivos de seguimiento y medición es:

Dispositivos de seguimiento y medición

MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.

Generalidades

Marco Peruana S.A. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

Seguimiento y medición

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, Marco Peruana S.A. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de la satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, por medio de encuestas tomadas directamente a los clientes.

AUDITORIA INTERNA

Marco Peruana S.A. lleva a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, y con los requisitos establecidos por la organización, y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz; estableciendo un programa de auditorías teniendo en consideración el estado y la importancia de

los procesos, áreas a auditar, resultados de auditorías previas, definiendo los criterios, alcance, frecuencia y metodología de la misma.

Los auditores de Marco Peruana aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, no pudiendo auditar su propio trabajo.

Marco Peruana S.A. ha establecido un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar los resultados

El procedimiento documentado establecido es:

Auditorias

Marco Peruana S.A. mantiene los registros de las auditorías y de sus resultados. El responsable del área que ha sido auditada, asegura que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas, haciendo el seguimiento y verificación de las acciones tomadas e informando los resultados.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Marco Peruana S.A aplica los métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados; corrigiendo y tomando acciones correctivas según sea conveniente. Los documentos establecidos son:

Caracterización de los procesos

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Marco Peruana S.A. hace seguimiento al cumplimiento de los despachos de fábrica de los productos solicitados por los clientes, verificando que se cumplan con los tiempos comprometidos y verifica la situación de los embarques hasta su

arribo hasta nuestras oficinas; verifica el correcto funcionamiento de los productos recibidos mediante protocolos de funcionamiento debidamente detallados y registrados en los que se indican a las personas que autorizan la liberación de los mismos.

Se proporcionan los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización se asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

Control del producto no conforme.

Marco Peruana S.A. asegura que el producto que no es conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados, estableciendo un procedimiento documentado para definir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme. Cuando es aplicable Marco Peruana S.A. trata los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada y/o autorizando su uso, bajo concesión de una autoridad competente, y cuando corresponda, por el cliente, tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

El producto no conforme reprocesado es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y si este ha sido entregado o se está utilizando se tomarán las acciones apropiadas.

Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

El procedimiento documentado establecido es:

Auditorias

Análisis de datos

Marco Peruana S.A. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, evaluando dónde se pueda realizar la mejora continua del mismo, incluye los datos generados del resultado de la medición, seguimiento y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos, proporciona la información sobre la satisfacción del cliente (véase el apartado 8.2.1); la conformidad de la correcta operatividad de los equipos antes de la entrega al cliente (véase el apartado 8.2.4); el cumplimiento de las entregas en los plazos establecidos; la atención adecuada de los servicios solicitados por los clientes y el comportamiento del proveedor en cuanto al cumplimiento en sus fechas de despacho.

Los documentos establecido son:

- DG01.4 Objetivos e indicadores
- DE01.5 Estrategias del área de electrónica
- DR01.5 Estrategias del área de refrigeración

Mejora.

MEJORA CONTINUA

Marco Peruana S.A. mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la aplicación de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas,

las acciones preventivas y la revisión por la dirección

ACCIÓN CORRECTIVA

Marco Peruana S.A. toma acciones para eliminar la causa de las no conformidades, con el objeto de prevenir su repetición, mediante acciones correctivas apropiadas y estableciendo procedimientos documentados para revisarlas, determinando sus causas, evaluando la necesidad de adoptar acciones para asegurar que no vuelven a ocurrir, determinando e implementando las acciones necesarias, registrando los resultados y revisándolas y revisando la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

El procedimiento documentado establecido es:

Acciones correctivas



ENCUESTAS PARA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FM04.3.1

HOJA	: 1 de 1
EMISION	: 15/01/2015
REVISION	: 00

DATOS GENERALES :

CLIENTE/EMPRESA	PERSONA DE CONTACTO	CARGO	LUGAR	FECHA

CRITERIOS UTILIZADOS PARA LA ENCUESTAIMPORTANCIA PARA EL CLIENTE

1	NO REQUIERE O NECESITA
2	POCO IMPORTANTE
3	IMPORTANTE
4	MUY IMPORTANTE

CALIFICACIÓN DEL CLIENTE

1	REGULAR
2	BUENO
3	MUY BUENO
4	EXCELENTE

ENCUESTA

Respecto a:	IMPORTANCIA PARA EL CLIENTE				CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1 La calidad de nuestras mangueras hidráulicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 La atención de nuestro personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Nuestro personal cuenta con las herramientas necesarias para cumplir sus necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 La experiencia de nuestro personal técnico en relación a sus conocimientos de las mangueras hidráulicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 El tiempo de reacción de nuestro personal ante un pedido de emergencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 El orden y la limpieza de nuestro personal durante sus operaciones en el contenedor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Cumplimiento de las normas y disposiciones en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 El conocimiento y manejo del almacén de mangueras por parte de nuestro personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 El número de trabajadores asignados al proyecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 La relación de nuestro personal con el personal del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Considera que hay algunos otros productos y/o servicios que pudieramos nosotros ofrecerles, ¿Cuáles?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....								
.....								

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS

.....

.....

.....

DATOS FINALES

ENTREVISTADO POR	REVISADO POR	FIRMA DEL CLIENTE

NOTA: La versión impresa de este documento es una copia NO CONTROLADA. Verifique antes de utilizar que está usando la revisión vigente.

INFORMACION Y EVIDENCIAS EN EL AREA DE MEDIO AMBIENTE

POLITICA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

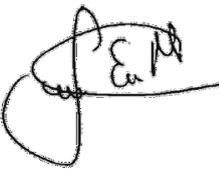
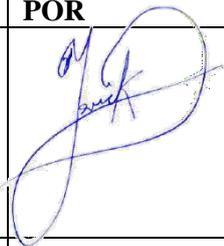
MARCO PERUANA S.A., empresa con más de 50 años de trayectoria en el sector minero, pesquero e industrial en su afán de alcanzar los más altos estándares de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente bajo un Sistema Integrado de Gestión, establece los siguientes compromisos:

- Cumplir con las disposiciones legales, otros requisitos establecidos por el cliente y voluntarios, para la prevención y control de riesgos operacionales y medioambientales, producto de nuestras actividades.
- Prevenir la contaminación ambiental, promover el uso sostenible de los recursos, así como la reducción, ~~reuso~~ y reciclaje de residuos. Asimismo, prevenir los daños y/o deterioros de la salud mediante la proporción de condiciones de trabajo seguras y saludables para sus colaboradores, proveedores, terceros, clientes y su entorno.
- Alcanzar un alto nivel de desempeño a todo nivel, por eso identificamos los peligros asociados a nuestras actividades para implementar acciones que permitan eliminarlos o reducirlos a un nivel mínimo de riesgo. Ninguna meta de producción o emergencia operacional justifica que un colaborador se exponga a riesgos no controlados.
- Hacer compatible cualquier otro Sistema de Gestión que la empresa considere implementar con el Sistema Integrado de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Promover que todos los trabajadores sean consultados y participen activamente en todos los elementos del Sistema Integrado de Gestión, propiciando y comprometiéndonos con la mejora continua de la organización.

Por estos principios, como Gerente General de **MARCO PERUANA S.A.**, insto a los Ejecutivos y todos los colaboradores, proveedores, terceros y clientes para comprometernos de lleno en alcanzar los objetivos y metas que se desprendan de la presente Política.

José Tomás Silva
GERENTE GENERAL

PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS

	ELABORADO POR	REVISADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firmas				
Nombres	Jose Escajadillo	Alejandro Zambrano	Yerrick Ordaya	Jose T. Silva
Cargos	Supervisor de Seguridad	Supervisor de Seguridad	Jefe de Gestión de Calidad y Seguridad	Gerente General
Fecha	06/03/18	06/03/18	12/03/18	15/03/18

HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción de Modificación
01	01/12/17	Cambio de firma del Jefe de Gestión de Calidad y Seguridad Cambio de Firma del Gerente General
02	08/03/2018	Modificación de la matriz de riesgos Identificación de los escenarios
03	15/03/2018	Inclusión del nivel de emergencias en el flujograma de comunicación de emergencias Inclusión del que hacer acorde a los niveles de emergencias en los escenarios de emergencias

1. INTRODUCCIÓN:

MARCO PERUANA S.A., con RUC N° 20100006538, ubicada en Av. Sáenz Peña 1439, Callao, Partida Electrónica N° 70003669, es una empresa que pertenece al Grupo MARCO, división Comercial e Industrial que tiene presencia en USA, Panamá, Colombia, Ecuador, Chile y Perú.

Marco Peruana S.A. fue creada en el año 1965 para atender el Sector Pesquero Peruano y a través de los años, se ha posicionado fuertemente en las áreas de Electrónica Marina, Equipos y Maquinarias de Cubierta, Oleo hidráulica, Refrigeración, Aire Acondicionado, Equipos de Lubricación, Filtración y Aire Comprimido. La oficina principal está ubicada en el Callao y tiene sucursales en Chimbote, Arequipa e Ilo.

Marco Peruana S.A., como ente responsable de sus operaciones de servicios, diseña y aplica un Plan de preparación y respuesta a emergencias adecuado a la realidad de sus operaciones con la finalidad de dar respuesta oportuna y eficaz a las distintas emergencias que puedan afectar a sus trabajadores y su área de influencia, preservando su buena imagen y garantizando así, un buen servicio con seguridad y calidad; dentro del marco de su política empresarial.

Las medidas estipuladas en el presente plan de preparación y respuesta para emergencias tendrán como finalidad permitir reducir la ocurrencia de emergencias durante las actividades del proyecto, así como los riesgos a los que se encuentran expuestos todos los involucrados durante los servicios que realice dentro de las instalaciones del cliente "RESEMIN".

2. ALCANCE Y APLICACIÓN:

Este documento es de cumplimiento obligatorio para todo el personal de Marco Peruana, que realice actividades en las instalaciones RESEMIN. Incluye

procedimientos de actuación y notificación ante una emergencia que involucra el rol de llamadas, reportes a entidades externa de apoyo, así como las autoridades locales

3. OBJETIVOS:

General:

Establecer las pautas para responder en forma eficiente y oportuna en caso de presentarse una emergencia, con el fin de preservar y proteger la integridad física y salud de nuestros trabajadores y el medio ambiente.

Específicos:

- ✓ Asegurar que todo el personal con responsabilidad asignada, sea consciente de sus funciones, tanto previas como durante y después de una emergencia y que seguirán los procedimientos establecidos.
- ✓ Programar actividades de instrucción, capacitación y simulacros dirigidos a los responsables del plan.

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS E IDENTIFICACIÓN DE AREAS Y ACTIVIDADES CRÍTICAS.

CRITERIO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

Matriz de Riesgos

Para la Evaluación de los riesgos encontrados se ha utilizado la siguiente Matriz de evaluación de riesgos:

MATRÍZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DS024-2016		FRECUENCIA				
		Comun(muy probable)	Ha sucedido (probable)	Podria suceder (posible)	Raro que suceda (poco probable)	Practicamente imposible que suceda
SEVERIDAD	S/P	A	B	C	D	E
CASTASTROFICO	1	1	2	4	7	11
Fatalidad (Perdida Mayor)	2	3	5	8	12	16
Perdida Permanente	3	6	9	13	17	20
Perdida temporal	4	10	14	18	21	23
Perdida menor	5	15	19	22	24	25

Donde la Severidad es medida en base a

SEVERIDAD	Lesion Personal	Daño a la Propiedad
CASTASTROFICO	Varias fatalidades. Varias personas con lesiones permanentes.	Pérdidas por un monto mayor a US\$ 100,000
Fatalidad (Perdida Mayor)	Una mortalidad. Estado vegetal.	Pérdidas por un monto entre US\$ 10,001 y US\$ 100,000
Perdida Permanente	Lesiones que incapacitan a la persona para su actividad normal de por vida. Enfermedades ocupacionales avanzadas.	Pérdida por un monto entre US\$ 5,001 y US\$ 10,000
Perdida temporal	Lesiones que incapacitan a la persona temporalmente. Lesiones por posición ergonómica	Pérdida por monto mayor o igual a US\$ 1,000 y menor a US\$ 5,000
Perdida menor	Lesión que no incapacita a la persona. Lesiones leves.	Pérdida por monto menor a US\$ 1,000

Y la frecuencia es medida por:

FRECUENCIA				
Comun(muy probable)	Ha sucedido (probable)	Podría suceder (posible)	Raro que suceda (poco probable)	Practicamente imposible que suceda
Sucede con demasiada frecuencia	Sucede con frecuencia	Sucede ocasionalmente	Rara vez ocurre. No es muy probable que ocurra.	Muy rara vez ocurre. Imposible que ocurra
Muchas (6 o mas) personas expuestas. Varias veces al dia.	Moderado (3 a 5) personas expuestas varias veces al dia.	Pocas (1 a 2) personas expuestas varias veces al dia. Muchas personas expuestas ocasionalmente	Moderado (3 a 5) personas expuestas ocasionalmente	Pocas (1 a 2) personas expuestas ocasionalmente.

ESCENARIOS DE EMERGENCIA

Los escenarios identificados dentro son:

Evento Adverso	Frecuencia	Severidad	Valoración del riesgo
Shock eléctrico	Raro que suceda	Fatalidad	12
Accidentes comunes	Podría suceder	Pérdida Temporal	18
Sismos	Podría suceder	Catastrófico	4
Incendios – Explosiones	Podría suceder	Fatalidad	4
Derrames de sustancias químicas	Ha sucedido	Pérdida Menor	19
Mordedura de Arañas o Insectos	Podría suceder	Pérdida Menor	22

5. NIVELES DE EMERGENCIA PARA EL DESARROLLO DEL PLAN

Se clasifican en base a la capacidad de respuesta:

NIVEL 1:

- Es la situación que se caracteriza por pequeños eventos, que pueden ser controlados con medios existentes en el lugar donde ocurre la emergencia por personal de Marco Peruana.
- No es necesario el apoyo externo, ni de las brigadas del cliente, luego de controlada la emergencia se informa de lo ocurrido.

NIVEL 2:

- Situación de emergencia que puede extenderse a otras áreas de la empresa, para su control es necesario de recursos humanos y materiales de otras áreas.
- Toda la brigada de emergencia de la zona afectada está involucrada y necesita el apoyo de la brigada de emergencia de RESEMIN.

NIVEL 3:

- La situación requiere la participación de todas las brigadas, además de ello será indispensable ayuda externa (Bomberos, Hospitales, Policía Nacional, etc)

6. ORGANIZACIÓN DE LA RESPUESTA DE LOS NIVELES DE EMERGENCIA

La organización para la administración de respuesta ante emergencias de Marco Peruana S.A. para el cliente RESEMIN, se encuentra estructurada en base a comité de crisis y este constituye el elemento básico para afrontar los incidentes y administrar eficientemente las actividades y recursos para la respuesta, recuperación y restablecimiento de las operaciones y servicios.

El comité de crisis, está sincronizado con el organigrama de Marco Peruana para las actividades en RESEMIN, ver cuadro N°01

ESTRUCTURA	RESPONSABLE	FUNCIONES
Presidente de Comité de Crisis	Gerente General	Máxima autoridad en la administración y toma de decisiones de la emergencia. Esta función recae en el Administrador de Contrato
Jefe de Brigada	Jefe de Hidráulica Terrestre	Estamento operativo de atención ante las emergencias. Encargado de dirigir, coordinar y movilizar los recursos para la atención de la emergencia. Esta función recae en el Supervisor Operativo
Jefe de SSOMA	Jefe SSOMA y/o Ingeniero SSOMA	Estamento administrativo, que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de seguridad y salud en el trabajo en situaciones de emergencias. Esta función recae en el Supervisor SSOMA
Brigadista	Técnico	Estamento operativo, cuyo ámbito de acción es parcial y restringido y se circunscribe al área declarada en emergencia.

Comité de Crisis

Se desglosan las siguientes responsabilidades:

A. Presidente de Comité de Crisis - Gerente General:

Antes:

- Autoriza el Plan de Contingencias y Emergencias.
- Provee de recursos necesarios para poner en práctica el presente plan.
- Conocer el flujograma de comunicación de emergencias.
- Asegurar que el personal de Marco Peruana conozca el presente plan y el flujograma de comunicación de emergencias.

Durante:

- Coordinar con el jefe de brigada y jefe SSOMA acerca de la integridad del personal Marco Peruana durante el desarrollo de la emergencia.
- Coordinar con el cliente RESEMIN, los recursos y materiales para que se pueda asegurar que el personal Marco Peruana se encuentre a buen recaudo.

Después:

- Coordina con el cliente RESEMIN las acciones correctivas después de la emergencia, evaluando si es seguro retomar las actividades.

- Revisa y aprueba el reporte de emergencias.
- Revisa y aprueba los reportes a presentarse a las entidades externas.

B. Jefe de Brigada – Jefe de:

Antes:

- Aprueba el Plan de Contingencia y Respuesta ante emergencias.
- Asegurar que el personal de Marco Peruana conozca el presente plan y el flujograma de comunicación de emergencias
- Asegurar que el personal técnico participe de las capacitaciones y entrenamientos del presente Plan.
- Solicita al presidente del comité de crisis los recursos para implementar el plan de contingencias y respuesta ante emergencias.
- Participar en las inspecciones de los equipos de respuesta ante emergencias

Durante:

- Dirigirse hacia la zona de la emergencia cuando reciba la alerta
- Coordinar con el jefe de brigada del cliente RESEMIN el estado del personal técnico y vela por el bienestar del personal, así como la participación del personal Marco Peruana en las emergencias de nivel 2 y 3.

Después:

- Participa con el Jefe SSOMA en la elaboración del reporte de emergencias
- Coordina con el cliente RESEMIN la necesidad de retomar las actividades Asegurándose que las condiciones del área de trabajo son seguras antes de retomar las actividades.

C. Jefe SSOMA – Jefe de Seguridad y/o Ingeniero de seguridad:

Antes:

- Elaborar el plan de contingencias y respuesta ante emergencias, y el Programar las capacitaciones y entrenamiento del personal técnico.
- Difundir y Mantener actualizado el Plan de contingencias y respuesta ante emergencias
- Asegurarse de la operatividad de los equipos de respuesta ante emergencias

Durante:

- Autonomía para determinar la paralización temporal o permanente de las operaciones
- Coordinar con el jefe de brigada del cliente RESEMIN la participación del personal Marco Peruana en las emergencias de nivel 2 y 3
- Asegurar la integridad del personal cuando se desarrolle una emergencia

Después:

- Elaborar el reporte de emergencias
- Registrar accidentes que pudieran desarrollarse durante la emergencia

D. Brigadista - Técnico

Antes:

- Participar en la elaboración del plan de contingencias y respuesta ante emergencias
- Conocer el flujograma de comunicación de respuesta ante emergencias
- Participar en las capacitaciones y/o entrenamientos

Durante:

- Reportar la emergencia de manera inmediata
- Velar por su seguridad y la de sus compañeros
- En caso no estar preparado para afrontar la emergencia, proceder con retirarse del lugar a un lugar seguro.
- Solo actuar cuando las condiciones garanticen la seguridad del personal, sin exponer su vida ni la de sus compañeros
- Poner en práctica los entrenamientos para salvaguardar la integridad del accidentado

Después:

- Brindar las declaraciones de cómo y por qué sucedió la emergencia.

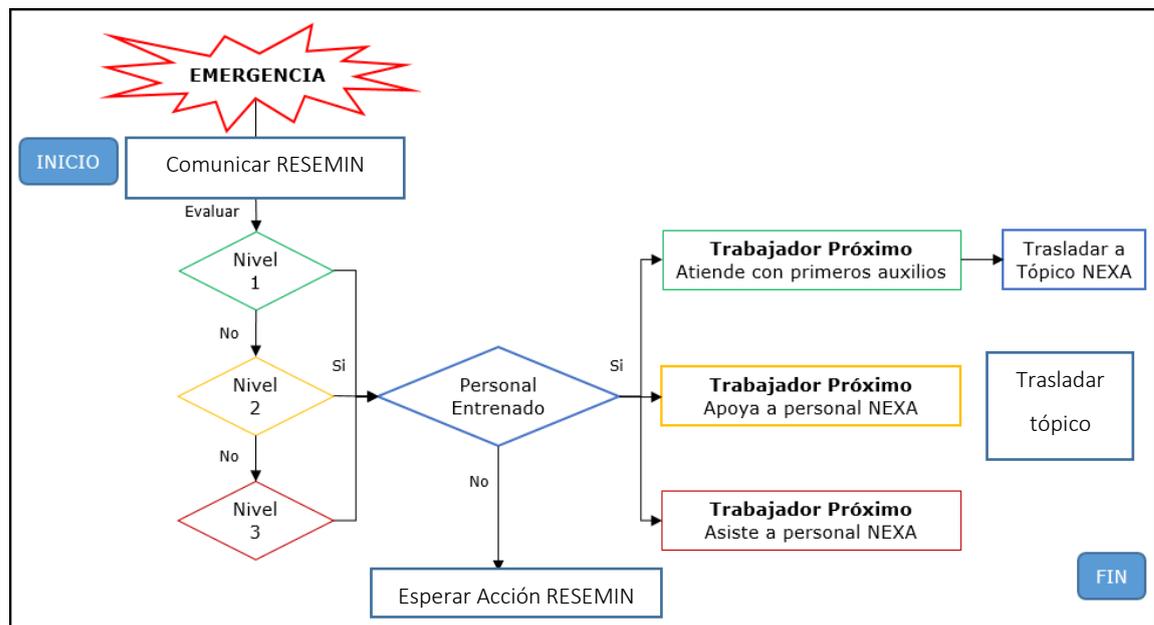
7. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

COMUNICACIÓN INTERNA

A continuación, se presenta el flujograma para reportar una emergencia

A. PARA CLIENTE RESEMIN:

▪ Flujograma de emergencia:



▪ Como comunicar una emergencia

Desde un teléfono fijo: al Número 0-800-111-19 1111

Siga los siguientes pasos:

1. Reporte el tipo de emergencia
2. Señala el lugar donde se está presentando la emergencia
3. Describe en forma breve (indica número de personas y magnitud)
4. Diga su nombre y la empresa para la cual trabaja
5. Luego de reportar la emergencia, comunicar al supervisor inmediato y jefe de área.

- **Directorio Telefónico de RESEMIN**

Cargo	Nombre	Teléfono
Responsable de Orden de Servicio	Gerardo Herrera	985584940
Responsable de Seguridad	Giomar Araujo	962867294

B. PARA MARCO PERUANA:

- **Flujograma**



- **Como comunicar una emergencia:**

Siga los siguientes pasos:

1. Comunicar al supervisor inmediato
2. Reportar el tipo de Emergencia
3. Señalar el lugar donde se está presentando la emergencia
4. Indicar número de personas y Magnitud

- **Directorio Telefónico de Marco Peruana S.A**

Apellidos	Nombres	Teléfonos	Puesto
Burgos	Jose Luis	953100356	Técnico Líder
López	Daniel	946458446	Supervisor Operativo
Jimenez	Alvaro	972509493	Jefe de Área
Ordaya	Yerick	997 538 387	Jefe del Área de Seguridad
Burgos	Rosalyn	998 185 366	Asistente Social

COMUNICACION EXTERNA

Marco Peruana S.A., notificará a las entidades y/o autoridades externas según corresponda la emergencia.

COMPANÍAS	TELÉFONOS
Compañía de Bomberos ATE	949074768
Compañía de Bomberos Salamanca N° 127	01 - 4341615
Comisaría PNP Salamanca - Ate	01-4351837

En ambos casos, tanto para el cliente RESEMIN como para MARCO PERUANA S.A., se seguirá el sistema **P.A.S:**

- **Proteger:** el área, a la persona
- **Avisar:** seguir el flujograma de emergencias
- **Socorrer:** en caso se tenga preparación

8. PROTOCOLOS DE RESPUESTA A EMERGENCIA

La preparación para hacer frente a una situación de emergencia constituye un elemento importante, para reducir sus consecuencias (humanas, materiales y ambientales), para ello es necesario que exista una planificación eficaz.

Es claro entonces que cuando existe una preparación para emergencias, puede optimizarse el proceso de acción-reacción, y de esta forma minimizar los daños que un accidente mayor puede ocasionar. Ello se debe a que la empresa y el sistema de emergencias realizarán sus acciones en forma coordinada y organizada, todo en procura de proteger la salud de los trabajadores, sin dejar de lado la protección de la propiedad y del medio.

REGLAS GENERALES:

- Evitar el nerviosismo y el pánico.
- Si se requiere acción inmediata para salvar una vida, hacer el tratamiento adecuado sin demora.
- Hacer un examen cuidadosamente de la víctima.
- Nunca mover a la persona lesionada a menos que sea absolutamente necesario para retirarla del peligro o para trasladarla a la clínica.
- Avisar al médico del tópico inmediatamente.

EN CASO DE SHOCK ELÉCTRICO

Antes:

- Inspeccionar el área de trabajo y mantener las conexiones eléctricas en buen estado, en caso de tener alguna condición insegura reportarla para su atención
- Se debe mantener la señalización de los tomacorrientes con la intensidad de voltaje que pasa por ellos
- No dejar los equipos eléctricos conectados a la fuente de energía, siempre retirarlos después de su uso.

Durante:

- Comunicar al centro de emergencias
- No toque a la víctima

Nivel 1: La persona no está en contacto con energía eléctrica y se encuentra consciente

- Brindar los primeros auxilios a las partes lastimadas por quemaduras, heridas
- Señalizar el área involucrada
- Llevar a la víctima hacia el centro médico del cliente RESEMIN

Nivel 2: La persona no está en contacto con energía eléctrica y está inconsciente

- Asegurarse que el área involucrada no tenga energía eléctrica
- Señalizar el área involucrada
- Realizar la reanimación cardio pulmonar (RCP) solo en caso de estar entrenado y seguro de ejecutar el procedimiento
- De no conocer el procedimiento RCP, esperar a que llegue la asistencia de RESEMIN, sin embargo si colóquelo en posición de RCP boca arriba. Y abra la vía aérea.

Nivel 3: La persona está en contacto con energía eléctrica y está inconsciente

- Buscar la manera de cortar la corriente, utilizar un objeto de madera, plástico (una silla, un palo...) o cualquier elemento no conductor de la electricidad

para separar a la víctima. Asegurarse de no estar con prendas húmedas.

Protéjase primero usted

- Si es una línea de alto voltaje, no acercarse a más de seis metros mientras exista corriente eléctrica. Intentar cortar el flujo de electricidad y solo entonces acercarse.

Después:

- Una vez separada de la corriente y asegurada la víctima, evitar en la medida de lo posible moverla, sobre todo el cuello y la cabeza, pues podría tener alguna lesión vertebral.
- Desplazar al afectado inmediatamente al tópico y/o clínica para su atención médica oportuna.
- Iniciar las investigaciones correspondientes sobre el accidente ocurrido.

EN CASO DE ACCIDENTES COMUNES

Antes:

- Conocimiento básico acerca de primeros auxilios y botiquín de emergencia
- Todo el personal conocerá la secuencia de aviso para el caso de accidentes laborales.

Durante:

- En primer lugar, llamar al área de SSO de RESEMIN.

Nivel 1:

- Comunicar al centro de emergencias de RESEMIN acorde a la cartilla de comunicaciones
- Proporcionar datos claros y concisos sobre el lugar y las causas de la caída, y detalles que se consideren importantes.

Nivel 2:

- Establecer un perímetro alrededor de la zona del rescate amplio de manera que permita el acceso de los grupos y vehículos de apoyo (ambulancia)
- Solicitar apoyo a los brigadistas de RESEMIN.

Nivel 3:

- Paralizar las labores.

Después:

- Mantener contacto con el accidentado, si fuera el caso. Si se conoce sobre primeros auxilios y el contexto de desarrollo del accidente, proceder atender al accidentado, hasta que llegue el servicio de emergencia.
- Aislar lesionado, evitar agravamiento de lesiones, no mover en forma innecesaria, adoptar técnicas básicas de traslado de pacientes.
- Cohibir hemorragias, inmovilizar, acoger al lesionado para evitar baja en funcionamientos vitales del organismo.
- Desplazar al afectado inmediatamente al tópico y/o clínica para su atención médica oportuna.
- Iniciar las investigaciones correspondientes sobre el accidente ocurrido.

EN CASO DE SISMO

Antes:

- Informarse del “Plan de Emergencia” y tener participación activa de los programas de capacitación, simulacros que ofrece la empresa para seguir adecuadamente los pasos establecidos
- Conocer las instalaciones, características estructurales, materiales, rutas de evacuación, los puntos de reunión en caso de sismos.

Durante:

Nivel 1: En caso de sismos < 6.0

- Paralizar actividades y poner en ejecución el Plan de Emergencia
- Mantenga la calma, orden, evite el pánico, transmita eso a los demás
- Siga las instrucciones del líder o brigadista
- Diríjase a los puntos de encuentro, RECUERDE: No grite, NO corra, No empuje
- En caso de encontrarse lejos de la salida manténgase tranquilo y permanezca en el interior del edificio en zona segura, aléjese de las ventanas, vidrios que

podrían estallar a raíz de la torsión de las paredes. Ubique estructuras con las que se pueda formar los “triángulos de vida”.

- Aléjese de lugares donde existan objetos en altura que pudieran caer protéjase la cabeza, rostro con las manos
- No trate de salvar objetos ajenos arriesgando su vida

Nivel 2 y 3: En caso sismos > 6.0

- Siga las instrucciones del líder de evacuación o las impartidas por la Brigada de Emergencia
- En caso de encontrarse lejos de la salida manténgase tranquilo y permanezca en el interior del edificio en zona segura, aléjese de las ventanas, vidrios que podrían estallar a raíz de la torsión de las paredes. Ubique estructuras con las que se pueda formar los “triángulos de vida”.
- Ubique los puntos seguros en caso de sismos
- Desaloje las instalaciones solo en caso que esté cerca de los puntos de reunión, RECUERDE: No grite, NO corra, No empuje
- Debe desplazarse en forma ordenada, usando vías de evacuación, NUNCA use ascensores, solo escaleras y descienda lentamente
- Verificar la existencia de heridos o atrapados, no intente mover a las personas heridas o con fracturas, a menos que estén en peligro inmediato de muerte o nuevas lesiones
- Si tiene que mover un herido estabilice el cuello y la espalda, si no respira coloque cuidadosamente en posición para aplicar maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Solicite la presencia de personas especializadas que puedan prestar primeros auxilios y para el traslado de la víctima al centro de atención médico más cercano
- No toque líneas de energía ni objetos que se encuentre en contacto con dichos cables
- No ingrese al lugar de trabajo hasta que el Prevencionista o supervisor de seguridad lo autorice.

Después:

- Una vez controlada la emergencia el ingeniero SSOMA, o jefe SSOMA dispondrán la inspección de la obra para confirmar las condiciones de seguridad y operatividad del lugar de trabajo y restaurar con normalidad las
- El Prevencionista o supervisor de Seguridad autorizara el retorno del personal a las actividades normales
- Al retornar a su labor efectúe un reconocimiento de su lugar de trabajo e informe los daños existentes

EN CASO DE INCENDIOS:

Antes

- Capacitar al personal sobre los tipos de fuego asociado a sus actividades:
CLASE A: Son fuegos que se producen en materiales combustibles sólidos, tales como: madera, papel, cartón, tela, etc.
CLASE B: Son fuegos producidos por líquidos inflamables tales como: Gasolina, aceite, pintura, solvente, etc.
CLASE C: Son fuegos producidos en equipos eléctricos como: motores, interruptores, reóstatos, etc.
- Entrenar al personal en uso de extintores portátiles para la lucha contra incendios.
- Capacitar al personal en el plan de respuesta ante emergencias, para poder reconocer un nivel de emergencias.
- Inspeccionar el lugar de trabajo, verificando que los trabajos que involucran exposición a chispa abierta, no estén en entornos con material inflamable.
- Capacitar en la manipulación de sustancias químicas y las hojas SDS
- Rotular las sustancias químicas acorde a las SDS con las cuales el técnico tenga contacto
- Reconocer las rutas de evacuación y las zonas de reunión

Durante

- Comunicar al centro de emergencias de RESEMIN acorde a la cartilla de comunicaciones
- Dar la alarma al personal del área involucrada
- Evaluar el nivel de la emergencia: 1, 2 o 3.
- En caso no cuente con entrenamiento, retirarse del lugar y esperar la atención de RESEMIN
- En caso cuente con entrenamiento, primero salvaguardar la integridad del personal que no cuenta con entrenamiento y ayudarlos a retirarse de la zona.
- Si cuenta con entrenamiento, tener las siguientes consideraciones:

Emergencias de nivel 1:

Reconocer la clase de fuego y utilizar los extintores para la lucha contra el amago de fuego.

Si el fuego es de clase C, cortar la fuente principal de energía eléctrica

Si el fuego no pudiera ser controlado, evacuar hacia las zonas seguras o puntos de reunión.

Emergencias de nivel 2:

Mientras llega el personal de RESEMIN, aislar todos los materiales inflamables cercanos al incendio y cortar la energía eléctrica en caso se tenga fuego de clase C

Coordinar con el personal de RESEMIN el apoyo durante las actividades de lucha contra el incendio,

Prestar atención al personal herido y ayudar a evacuar

Emergencias de nivel 3:

Coordinar con el personal de RESEMIN la asistencia durante las actividades de lucha contra el incendio,

Después

- Retirarse del área incendiada porque el fuego puede reavivarse
- Colaborar con las investigaciones sobre el siniestro ocurrido

EN CASO DE DERRAMES DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

Antes

- Identificar los puntos de escape de sustancias peligrosas
- Asegúrese de haber drenado la sustancia peligrosa al tanque principal del equipo a intervenir
- Asegúrese que las mangueras hidráulicas estén con los tapones selladores
- Asegúrese que las mangueras hidráulicas estén con completamente ajustadas en el equipo.
- Colocar la bandeja de contención por debajo de las líneas que serán retiradas del equipo
- Asegúrese de contar con un kit de derrame apropiado para el volumen residual de sustancia peligrosa (aceite)

Durante

- Delimite el área afectada

Nivel 1:

- Detenga o contenga la fuga pudiendo sellar la fuga con paños absorbentes y/o trapos industriales
- Mantenga la calma y evite que el vertido llegue a una fuente de agua

Nivel 2:

- Rodee el derrame con las salchichas o paños absorbentes del kit de derrame.
- Señalice la zona de trabajo
- Cierre la fuente generadora del derrame
- Mantenga la calma y evite que el vertido llegue a una fuente de agua

Nivel 3:

- Restrinja los trabajos en caliente en el área del derrame
- Desconecta las tomas de energía eléctrica que puedan generar chispa o fuego
- Mantenga la calma y evite que el vertido llegue a una fuente de agua
- Desaloje a las personas que se encuentren en áreas adyacentes que pueden ser impactadas por el derrame o fuga.

Después

- Cuando el derrame no se pueda limpiar por completo mantenga señalizada la zona donde se ha producido el derrame.
- Todos los residuos generados para la limpieza del derrame deben ser segregados en los contenedores de residuos peligrosos.
- La consideración más importante en el primer momento es proteger su vida y la de otras personas a su alrededor. Usted sólo no puede hacer mucho para controlar grandes derrames.
- Deje actuar a las Brigadas de Emergencias y provea toda información necesaria sobre la emergencia.
- Ejecutar la limpieza de la zona afectada.

EN CASO DE MORDEDURA DE ARAÑAS O INSECTOS

Antes:

- Identificar las zonas de acumulación de arácnidos o insectos y en caso de notar la presencia de estos animales, notificar el área de medio ambiente.

Durante:

- Reconocer la mordedura por el dolor intenso y el cambio de color de la piel (rojizo).
- Evitar succionar el veneno con la boca o cortar la piel para producir sangrado. Tampoco aplicar torniquetes.
- No auto medicarse. Acudir inmediatamente al establecimiento de salud más cercano para ser atendido como una emergencia.
- En lo posible capturar la araña agresora con un guante y llevarlo al establecimiento para poder identificarlo.
- No amarrar el miembro atacado (no aplicar el torniquete o garrote ya que dificulta la circulación de la sangre, pudiendo producir una necrosis o gangrena y además no impide que el veneno sea absorbido).
- No cortar el local de la picadura (algunos venenos pueden inclusive provocar hemorragias y el corte aumentar la pérdida de sangre).

- Aplicar frío en el sitio de la mordedura
- Lavar el lugar de la picadura con abundante agua y jabón (no colocar sustancias en el lugar de la picada, como hojas, kerosene, polvo de café, etc. pues ellas no impiden que el veneno sea absorbido, por el contrario, pueden provocar infecciones).
- No dar cualquier líquido al accidentado, principalmente bebida alcohólica.
- Mantener al accidentado en reposo (si la picada hubiera ocurrido en el pie o la pierna, procurar mantener la parte afectada en posición horizontal debiendo el accidentado en camilla, ya sea en vehículos, por animales o hasta por las mismas personas).
- Llevar al accidentado lo más rápido posible a un servicio de salud.
- El suero antiofídico es el único remedio disponible y solo podrá ser encontrado en el hospital. (Tópico)
- No se debe presionar o masajear el local de la inoculación.
- El socorrista debe orientar y calmar a la víctima y absolver al máximo de informaciones sobre el accidente ocurrido y por el tipo de animal por la cual fue atacado.

Después:

- Seguir las indicaciones del médico tratante

9. ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS

Capacitación

Las capacitaciones, las cuales están incluidas en el programa de capacitaciones 2018. Ver Anexo 01 – Programa de capacitaciones 2018.

Las capacitaciones son:

- Bloqueo de energías
- Sustancias peligrosas
- Sistemas presurizados

Entrenamiento y Simulacros

Se entrenará al personal en los siguientes temas

TEMA	MES
Lucha contra incendios	Abril
Sismos y Primeros auxilios	Mayo y Octubre
Derrame de sustancias químicas	Noviembre

10. MEJORA CONTINUA

Por el carácter dinámico de las acciones motivadoras, este plan requiere de una revisión y actualización permanente, en este aspecto la ejecución de ejercicios y simulacros es vital para el éxito del plan, pues permitirá adiestrar al personal en la respuesta a emergencias.

Anualmente el Jefe de SSOMA debe revisar el plan y de ser necesario actualizar la parte o partes que así lo requieran; o cuando se presenten las siguientes circunstancias:

Cambios en la organización de la Empresa.

Modificación de las operaciones actuales o inicio de nuevas operaciones.

Cambio de la dirección o teléfonos de las autoridades o instituciones que deben ser comunicadas en caso de una emergencia.

Experiencias recogidas de otras empresas, nuevas tecnologías y otros.

Después de la ocurrencia de incidentes o situaciones de emergencias.

DEFINICION DE TÉRMINOS

- **Emergencia.** - Se le conoce a la situación de peligro o desastre que requiera una acción inmediata.
- **Accidente.** - Evento no deseado que puede resultar en muerte, enfermedad, lesiones y daños u otras pérdidas.
- **Simulacro.** - Se le llama al adiestramiento del personal y/o personas para actuar correctamente en situaciones de emergencia.
- **Brigadas de Emergencia.** - Grupo de trabajadores que se encuentran debidamente organizados, entrenados y equipados para estar en la absoluta

capacidad de identificar las condiciones de riesgo que puedan generar determinadas emergencias y así mismo se encuentren entrenados para actuar oportunamente, controlando o minimizando sus consecuencias de dichos riesgos identificados.

- **Plan de Contingencia.** - Plan que complementa al plan de emergencias y contiene todos los procedimientos para la pronta respuesta en caso de prestarse un caso específico.
- **Impacto Ambiental.** - Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- **Aspecto Ambiental.** - Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueda interactuar con el medio ambiente.