



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TESIS

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA
MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE LA PLANTA DE
TRATAMIENTO N° 2 DE LA EMPRESA
EPSEL S.A - 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

Autores:

**Bach. Seclén Céspedes, Evelyn Lorena
(Orcid: 0002-2278-1683)**

**Bach. Vílchez Apolo, Yesenia Jaqueline
(Orcid: 0001-6901-867X)**

Asesor:

**Dr. Vásquez Coronado, Manuel Humberto
(Orcid: 0003-4573-3868)**

**Línea de investigación
Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente
Pimentel – Perú
2020**

TESIS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO N° 2 DE LA EMPRESA EPSEL S.A - 2018

Aprobación del jurado

Dr. Vásquez Coronado, Manuel Humberto
Asesor

Mg. Supo Rojas, Dante Godofredo
Presidente del Jurado de Tesis

Mg, Carrascal Sánchez, Jenner
Secretario del Jurado de tesis

Dr. Vásquez Coronado, Manuel Humberto
Vocal del Jurado de tesis

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y darme fuerzas para seguir luchando día a día.

A mi madre María Onelia Céspedes Rivera, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi padre Manuel Seclén Flores, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi hermana Milagros del Pilar Seclén Céspedes por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles

A mis amigos Edgar, Yacky, Yesenia, Paola y Gerardo por compartir los buenos y malos momentos.

A unas personitas especiales que están en el cielo, pero siempre los recuerdos con amor y fueron la razón y motivo para seguir saliendo adelante, María Paula y Leandro Sebastián.

Y a todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto, ustedes saben quiénes son.

Evelyn Lorena Seclén Céspedes

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y darme fuerzas para seguir luchando día a día.

A mi madre Marlene Apolo Barrientos por ser una parte fundamental en mi vida por guiarme con amor, sabiduría, valores por apoyarme en mis momentos difíciles y no dejarme rendir.

A mi padre Felipe Vílchez Vallejos por ser guía en mi camino, por haberme enseñado a ser una mejor persona por confiar en mí y hacer tanto sacrificio a lado de mi madre para lograr ser la persona y profesional que soy, por todo el amor que me brinda y por ser mi ejemplo a seguir.

A mi hermano Felipe Daniel Vílchez Apolo por ser mi compañero, por apoyarme en todo a pesar de tu corta, por tu amor de hermano que me demuestras cada día y para que este esfuerzo te sirva de guía en tu camino.

A mi abuelita Irma Barrientos Olivos por ser tan dulce, cariñosa y por qué a pesar de la distancia siempre te preocupas y ruegas por nosotros.

A mis amigos Yacky, Lorena y Vilma por compartir los buenos y malos momentos en este camino de lucha profesional y por compartir tantos momentos lindos e inolvidables

Y a todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto y que ustedes saben quiénes son.

Yesenia Jaqueline Vílchez Apolo

Agradecimiento

A nuestro agradecimiento especial a Dios, a nuestras familias por permitirnos realizar este proyecto y por apoyarnos en cada decisión tomada en el transcurso de investigación.

A nuestros docentes que en nuestra formación académica por brindarnos sus conocimientos y experiencias profesionales para la realización de nuestra investigación.

A todas las personas que nos brindaron información y ayuda en la elaboración de la investigación realizada para lograr nuestro objetivo.

EVELYN LORENA SECLÉN CÉSPEDES
YESENIA JAQUELINE VILCHEZ APOLO

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA
EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO
N° 2 DE LA EMPRESA EPSEL S.A - 2018**

**INTEGRATED SYSTEM OF MANAGEMENT TO IMPROVE EFFICIENCY IN
THE PRODUCTION AREA OF THE TREATMENT PLANT N ° 2 OF THE
COMPANY EPSEL S.A - 2018**

**Seclén Céspedes Evelyn Lorenaⁱⁱ
Vílchez Apolo Yesenia Jaquelineⁱⁱⁱ**

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: elaborar un sistema integrado de gestión para mejorar la eficiencia del área de producción de la planta de tratamiento n°2 de la empresa EPSEL S.A – 2018, se realizó un análisis de la problemática y la aplicación de la propuesta en el contexto mundial, nacional y finalmente el ámbito local.

Para analizar la situación de la empresa se aplicó una metodología del tipo descriptiva, con un diseño no experimental bajo el enfoque cuantitativo y cuya población estuvo conformada por trabajadores más los sub sistemas de calidad y seguridad existentes. Se aplicaron encuestas, entrevistas, la aplicación del método de las 5s, diagrama de Ishikawa más los diagnósticos de los sistemas de Seguridad y Calidad a través de guías de verificación y análisis documentario para establecer el estado actual de la eficiencia, luego se procedió a implementar el Sistema Integrado de Gestión, conteniendo formatos de cada sistema y un manual, obteniendo aumento de la eficiencia y un costo beneficio de 3,49.

Palabra Clave: Eficiencia, manual, Sistema Integrado de Gestión, Calidad, Seguridad

ⁱⁱ Adscrita a la escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email scspedesevelyn@crece.uss.edu.pe Código ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2278-1683>

ⁱⁱⁱ Adscrita a la escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email vapoloyesen@crece.uss.edu.pe Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6901-867X>

Abstract

The objective of the present investigation was to elaborate an integrated management system to improve the efficiency of the production area of treatment plant n°2 of EPSEL SA - 2018, an analysis of the problem and the application of the proposal was made in the global, national context and finally the local level.

To analyze the situation of the company, a descriptive methodology was applied, with a non-experimental design under the quantitative approach and whose population was made up of workers plus the existing sub systems of quality and safety. Surveys, interviews, the application of the 5s method, the Ishikawa diagram plus the diagnoses of the Safety and Quality systems were applied through verification guides and documentary analysis to establish the current state of efficiency, then proceeded to implement the Integrated Management System, containing formats of each system and a manual, obtaining an increase in efficiency and a cost benefit of 3.49, resulting in a profitable proposal for the company EPSEL SA.

Key words: Efficiency, manual, Integrated Management System, Quality and Safety

ÍNDICE GENERAL

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
CAPITULO I:	13
I. INTRODUCCION	14
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.1.1 Contexto Internacional	14
1.1.2 Contexto Nacional.....	15
1.1.3 Contexto Local	15
1.2 Trabajos previos.....	17
1.2.1 Internacional.....	17
1.2.2 Nacional	18
1.2.3 Local.....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.3.1 Eficiencia.....	21
1.3.2 Sistema Integrado de Gestión.....	21
1.3.3 Sistemas de gestión de calidad	22
1.3.4 Sistemas de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional	24
1.3.5 Ley 29783.....	25
1.3.6 Principios de la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783	25
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación	27
1.6 Hipótesis.....	28
1.7 Objetivos de la Investigación.....	28
1.7.1 Objetivo General	28
1.7.2 Objetivo Específico	28
CAPITULO II:	29
II .MATERIAL Y METODOS	30
2.1. Tipo y diseño de Investigación.....	30
2.2. Población y Muestra.....	30
2.3. Variables y Operacionalización	30
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de información.....	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	34

2.6.	Criterios éticos	35
2.7.	Criterios de Rigor Científicos	35
CAPITULO III:.....		36
III .RESULTADOS.....		37
3.1	Diagnóstico de la empresa	37
3.1.1	Información general	37
3.1.2	Descripción del proceso productivo o del servicio.....	43
3.1.3	Análisis de la problemática	43
3.1.4	Situación actual de la variable eficiencia	58
3.1.5	Análisis del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad.....	59
3.1.6	Resultado del diagnóstico de Calidad Basado en la ISO 9001-2015	65
3.1.7	Diagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	67
3.1.8	Resultado del diagnóstico en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ley 29783 78	
3.1.9	Estimación de pérdidas económicas para la empresa por el incumplimiento y/o ausencia de un Sistema Integrado de Gestión.	81
3.1.10	Según los resultados obtenidos a continuación se propone las siguientes acciones de mejora.	81
3.2	Propuesta de la investigación	83
3.2.1	Fundamentación	83
3.2.2	Objetivos de la propuesta	83
3.2.3	Desarrollo de la propuesta.....	84
3.2.4	Situación de la variable eficiencia con la propuesta.....	116
3.2.5	Análisis de beneficio costo.....	117
3.3	Discusión de resultados.....	120
CAPITULO IV		122
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		123
4.1	Conclusiones.	123
4.2	Recomendaciones	123
REFERENCIAS		124
ANEXOS		130

ANEXO 1: ENTREVISTA	131
ANEXO 2: Cuestionario	133
ANEXO 3: Registro sobre cliente, producto, requisitos y características de calidad	135
ANEXO 4: Encuesta de satisfacción del cliente	136
ANEXO 5: Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades.....	138
ANEXO 6: Objetivos de calidad.....	146
ANEXO 7: Control de información documentada.....	148
ANEXO 8: Lista maestra de información documentada del SGC	162
ANEXO 9: Seguimiento, mejora, análisis y mejora	166
ANEXO 10: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal.....	171
ANEXO 11: Procedimiento de capacitación y entrenamiento	185
ANEXO 12: Control del equipos de medición y ensayos	190
ANEXO 13: Procedimiento de mantenimiento.....	196
ANEXO 14: Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores externos.....	199
ANEXO 15: Procedimiento de control de salidas no conformes	208
ANEXO 16 : Procedimiento de compras	214
ANEXO 17: Ficha de caracterización de procesos	219
ANEXO 18: Identificación y trazabilidad.....	224
ANEXO 19: Procedimiento y cuidado de la propiedad del cliente.....	227
ANEXO 20: Auditoria interna	230
ANEXO 21: Manual del Sistema de Gestión de Calidad.....	250
ANEXO 22: Acciones correctivas	268

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Resultados de mejora aplicando la propuesta</i>	19
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	31
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable independiente</i>	32
Tabla 4 <i>Datos de la empresa</i>	37
Tabla 5 <i>Servicios Brindados por EPSEL</i>	38
Tabla 6 <i>Maquinas operativas de la planta EPSEL</i>	39
Tabla 7 <i>Existencia y aplicación de normas internacionales</i>	47
Tabla 8 <i>Funciones realizadas y su relación con el Sistema integrado de gestión</i>	47
Tabla 9 <i>Normalización y estandarización de procesos y actividades realizadas</i>	48
Tabla 10 <i>Eficiencia y cumplimiento de objetivos en el área de producción</i>	48
Tabla 11 <i>Asignación oportuna y eficiente de recursos y materiales</i>	49
Tabla 12 <i>Definición y estandarización de procesos y su relación con la Ineficiencia</i>	49
Tabla 13 <i>Planificación y control en las operaciones en el área de producción</i>	50
Tabla 14 <i>Implementación del SIG y su mejora en el área de producción</i>	50
Tabla 15 <i>Problemas que afectan al área de producción</i>	51
Tabla 16 <i>Aspectos del Sistema Integrado de Gestión</i>	51
Tabla 17 <i>Calidad del agua brindada por la empresa</i>	52
Tabla 18 <i>Generación de residuos sólidos del área de producción</i>	52
Tabla 19 <i>Frecuencia de accidentes por falta de un plan de seguridad</i>	53
Tabla 20 <i>Respuesta ante la ocurrencia de un accidente</i>	53
Tabla 21 <i>Fallas en las maquinarias por falta de un plan de mantenimiento</i>	54
Tabla 22 <i>Matriz de la situación de la empresa EPSEL</i>	57
Tabla 23 <i>Matriz de la situación de la empresa EPSEL</i>	58
Tabla 24 <i>Resumen sobre el diagnóstico aplicado en Seguridad y Salud en el trabajo</i>	78
Tabla25 <i>Tabla de valoración sobre Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ley 29783</i>	79

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Puntos de la norma ISO 9001.2015.....	23
<i>Figura 2</i> Herramientas de ISO 9001:215	24
<i>Figura 3</i> Estructura norma ISO para el sistema de gestión según anexo SL	26
<i>Figura 4</i> Estadísticas de fiabilidad.....	34
<i>Figura 5</i> Diagrama de flujo del tratamiento de agua	43
<i>Figura 6</i> Formato de evaluación de 5 S	55
<i>Figura 7:</i> Diagrama de 5S de EPSEL	56
<i>Figura 8.</i> Diagrama de evaluación de las 5s	56
<i>Figura 9</i> Diagrama de Ishikawa de EPSEL	56
<i>Figura 10</i> Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad	60
<i>Figura 11</i> Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad	61
<i>Figura 12</i> Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad	62

CAPITULO I:

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día las empresas están buscando herramientas que les permita solucionar sus problemas, administrar sus recursos, alcanzar sus objetivos y afrontar una gran variedad de retos que se les presente.

El uso de un Sistema Integrado de Gestión es pieza clave para que puedan alcanzar objetivos y resolver sus problemas, permitiendo que sus actividades mejoren bajo un solo sistema, ordenados en etapas y en un proceso de flujo continuo permitiendo así aprovechar los materiales, disminuir costos y aumentar el nivel organizativo de la empresa.

1.1.1 Contexto Internacional

Méndez y Méndez (2017) son características propias de la Gestión de Calidad el trabajo ordenado, eficiente, estructurado y sobre que este sistema concientiza al recurso humano en la mejora de la producción y de los procesos aprovechando así óptimamente aquellos para posteriormente traer beneficios económicos a la empresa.

La eficiencia sin ser efectiva en el presente trae problemas para el futuro ya que en este futuro vamos a encontrar malos productos, mala imagen de la empresa, mala atención al cliente y sobre todo falta de fidelidad del cliente hacia la empresa trayendo como consecuencia perdida a la empresa y en casos extremos el cierre (Rincón y Villareal 2016).

Hoy en día el mundo obliga a las empresas a seguir la globalización, adaptación y modernización de ellas para poder lograr ser un mundo eficiente para poder liderar los procesos y ser responsables con los recursos asignados. Se debe tener conciencia en todo el recurso humano para que ellos también puedan utilizar estos recursos adecuadamente (Saker, Muñoz y Silva 2015)

1.1.2 Contexto Nacional

En la investigación realizada en Lima por la universidad Autónoma por los investigadores Munares y Sánchez (2016) señalando que los programas de calidad, productividad, liderazgo, crecimiento y motivación que se aplican en las empresas surgen de la necesidad de poder desarrollar diferentes estrategias competitivas y acciones de mejora continua tanto para ella como para el trabajador, para así poder adoptar y adaptarse a los cambios del entorno para poder lograr eficiencia (p.25).

Loayza, 2016 Para lograr una eficiencia se debe realizar una variación, disponibilidad en su utilización, para que esta cumpla el papel principal para que así el empleador y los trabajadores sean formales de acuerdo a lo establecido por la ley.

Betancur 2017 Para lograr la eficiencia se debe reducir al mínimo los factores productivos (recurso humano, material, materia prima, etc.) para la producción o creación de un producto. Esto no quiere decir que si la empresa logre reducir costos este perenne en el mercado.

1.1.3 Contexto Local

Cabanillas y Cruz 2017 en el mundo globalizado para ser competitivos debemos utilizar nuevas herramientas basadas en costos, para que la eficiencia mejore, para ello se tiene que hacer una correcta evaluación de los componentes empresariales para aumentar la productividad de los bienes y servicios. Para ello se debe utilizar la filosofía de costeo basado actividades, aplicando esta metodología se asegura un aumento de la eficiencia.

Álvarez (2018) el éxito de una empresa y que el recurso humano se mantenga contento es el resultado de una operación eficiente, para ellos es importante formar al personal y que estén cada día generen nuevas ideas para contribuir a la mejora de la empresa para que no se vuelvan mecanizados sino se sientan parte de ella.

En una investigación realizada por Cabrajos (2012) citado por Pisfil y Purihuaman (2016) quienes en una publicación sobre la el aumento de la eficiencia indican que para controlar los inventarios de empresas agroindustriales, manifiestan que para generar el éxito, se debe manejar varias actividades, que tienen que ver con la compra de materiales que son utilizados en los procesos, como se distribuye al cliente , como se transmite la información , de tal manera que se reduzca el costo los cuales se convertirán en rentabilidad y estabilidad para la empresa. Al cumplir todo ello se está aplicando la eficiencia. (p. 17).

La presente investigación se realiza en la empresa EPSEL S.A la cual brinda el servicio de agua potable y alcantarillado; la cual suministra el agua a todas las provincias del departamento de Lambayeque encontrándose limitaciones y demoras que interfieren en la producción como en la distribución de agua de un manera eficiente.

En la actualidad al brindar el principal agua potable presenta problemas en su eficiencia en la planta N° 2, la cual será objeto de estudio, los problemas que presenta son por la falta de la integración de sus áreas, él no conseguir un equilibrio favorable en la organización por no tener el control de sus procesos, falta de mantenimiento de máquinas, mala asignación de recursos, establecimiento de parámetros, certificaciones, instructivos de trabajo y el desorden forman parte de las causas de que esta área no se mantenga eficiente y productiva.

Según la información obtenida y analizada para la realización de esta investigación estos problemas se presentan a pesar de ser una planta moderna generando muchas pérdidas a la empresa influyendo así en el prestigio de esta.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacional

Barrera, Izaguirre y Llano (2017) la tesis “Diseño del sistema de gestión integrado en Empresa Oleo hidráulica Cienfuegos” realizada en Cuba, describe un diseño planteado en la ISO 9001, 18001 y 14001, desarrollando observación se obtuvo que si puede afrontar la integración de estos sistemas así como el incumplimiento de los estándares mencionados afectando el óptimo funcionamiento de la integración de estos sistemas, este diseño se implementó el ciclo Deming, facilitando la integración y mejorando las medidas de control que se tendrán.

De igual formas de Alegría, González y Quiroga (2017) en una tesis titulada “Diseño de un instrumento de diagnóstico para la implementación y mejora de un sistema de gestión integrado para empresas pequeñas del sector de la construcción en Cúcuta, Norte de Santander” elaborada en Colombia. El objetivo principal de la investigación es que se contribuya a que as empresas dedicadas a la construcción mantengan buenas prácticas en SST. Se tuvo como muestra a las principales empresas que conforman este gremio, obteniendo así los principales resultados como empresa N°1 con 23,6 %; empresa N°2 un 23 %; empresa N° 3 un 22,6 %; empresa 4 un 21,7 % y empresa 5 un 21,3 %.Mostrando que la empresa 1, presenta certificación utilizando las normas 9001:2008 y 18001:2007, presenta un mayor cumplimiento al 90 % de los requisitos que pide las normas, ayudando a observar lo positivo y negativo de ella.

Martínez, Agüero, Penabad, y Montero (2011), en una tesis titulada “Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Ambiental en un centro biotecnológico”, elaborada en la Habana- Cuba el propósito principal de especificar el proceso de implementación de un SIG. Estudiando el estado inicial mediante diagnóstico documentarios ya existentes y del cumplimiento de los requisitos, obteniendo como resultados que las actividades realizadas sobre calidad si mostraba interrelaciones, pero no incluían lo de seguridad y medio ambiente, además el sistema documentario si contaba con documentos oficiales para cada sistema 78% documentos de calidad, 19% seguridad integral y 3% medio ambiente y que estos eran independientes entre sí. En cuanto al cumplimiento de los 11 requisitos que se les pedía para cada sistema, el sistema de calidad cumplía con un 91 %, seguridad con 64% y ambiental con 45%, por lo que se consideró la implementación de un SIG, creando más requisitos ajustándose a la estructura organizativa ya existente.

1.2.2 Nacional

Aliaga (2018) en la tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en la vitivinícola Majes Tradición SAC para mejorar la rentabilidad” realizada en Trujillo – Perú, se tuvo como objetivo principal aumentar el rendimiento de la entidad financiera, esto se dio como primer paso el análisis interno de la empresa, dando como resultado causas raíces 19 de sobre costos, 7 de calidad generando S/ 69,627.00, 6 de SST generando S/.20,059.00, y 6 de medio ambiente generando S/.124.026.

La aplicación de un SIG, utilizando el cumplimiento de la normativa en SST, eliminando lo que ya no se utiliza y cumpliendo la certificación internacional. La transposición produjo un beneficio de S/. 267,180.07 desechando los sobre costos de la trinorma.

Ccapa, Chana y Mando (2017) en la tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión para la empresa de transportes, Santiago Rodríguez Banda SAC” realizada en la ciudad de Arequipa se realizó el análisis de la empresa y los documentos, se usó varias uso las listas de verificación y dio de resultado en Calidad: 10%, SST 54.3% de cumplimiento y Gestión Medioambiental: 20% de cumplimiento. Para la integración se aplicó una política integrada, los tres sistemas utilizados, también se creó formatos, matrices y documentación para la auditoria.

Ríos (2017) en la tesis titulada “Implementación del sistema integrado de gestión para mejorar la productividad en la empresa Extreme Services Sac Cia Minera Antamina 2016”, realizada en Huaraz- Perú. Al desarrollar esta investigación se tuvo como objetivo principal el aumento de la productividad a través de la aplicación un SIG, desarrollando un análisis de datos de las encuestas realizadas a los trabajadores así como un análisis a los sistemas. Se instaló política, objetivos, lineamientos e indicadores para este sistema de integración, utilizando auditoria para determinar el cumplimiento y efectividad de la implementación obteniendo como resultado un alto compromiso en la aplicación de la integración.

Tabla 1:
Resultados de mejora aplicando la propuesta

Rango de respuestas en %	Frecuencia	Porcentaje
0-20	0	0.00%
20 - 40	1	3.33%
40 - 60	6	20.00%
60 - 80	17	56.67%
80 -100	6	20.00%
Total	30	100.00%

Nota. Fuente: Ríos (2017)

1.2.3 Local

Vásquez y Villalobos (2015) en la tesis titulada “Sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional para minimizar los riesgos en las operaciones de la empresa Agrícola San Juan SA se guio en la OHSAS 18001, Chiclayo 2014” en esta publicación se examinó la empresa, el resultado fue que producción tiene un alto número de accidentes también se identificó peligros y riesgos. El Diseño de un SST se basó en la prevención, capacitación y concientización para reducir accidentes y prevenir en protección del trabajador.

Ancajima y Chávez (2015) la tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en la empresa LATERCER SAC” durante el análisis de la empresa se utilizó varios instrumentos encontrando varios problemas en lo que corresponde en SST, el plan contara los siguientes pasos concientizar a los colaboradores, evaluación de peligros y riesgos, supervisar las operaciones. El proyecto resulta factible; ya que genero un mejor clima laboral, aumento de ganancias y la certificación.

Calle y Casas (2014) en la tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 22000 como propuesta para mejorar la calidad del banano congelado en la empresa procesadora PERÚ SAC” cuyo propósito es mejorar la calidad del producto y seguridad del trabajador. Se realizó una inspección al proceso del banano congelado, en tema de calidad se tuvo como base la aplicación de las BPM observando y analizando los conceptos y procedimientos.

Después del análisis se desarrollara un manual de calidad y se tuvo como resultado de beneficio costo 2.13 saliendo favorable para la aplicación dentro de la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Eficiencia

Para las empresas hoy en día es importante la eficiencia para poder alcanzar los objetivos así es por eso que el uso adecuado de los recursos y el objetivo logrado deben tener una relación (Ganga et al., 2016).

1.3.2 Sistema Integrado de Gestión

Conjunto de sistemas que permiten a las empresas puedan alcanzar la calidad en sus servicios o actividades realizadas basadas en normas internacionales de mejora para las empresas.

Sistema

En las diferentes revistas el tema de calidad es muy abordado ya que es lo que busca hoy en día las empresas para diferenciarse de los demás. Así nos da a conocer que para define al sistema como un grupo de elementos que se interrelacionan y trabajan para lograr el objetivo, por lo tanto están constituidos por componentes, relaciones y atributos (Pichardo, Hurtado, García, y Silvano ,2017).Para tener un sistema se debe seguir un lineamiento base para la aplicación.

En las diferentes investigaciones realizadas en las tesorías mexicanas para este tipo de rubro se define. Así que el sistema es una formación de elementos que se unen entre sí, cada uno de ellos relacionado con su entorno, formando un todo. (Huamán y Jiménez, 2015).Este sistema debe ser apoyado por todas las áreas de la empresa para su mejor adaptación.

Gestión

En el mundo de hoy tener una gestión sólida ayuda a crecer a una empresa para alcanzar el éxito. Es la relación de la acción y la consecuencia de gestionar por lo tanto es llevar a cabo con celeridad y hacer posible la realización de diferentes recursos o de un sueño cualquiera. (Pérez y Merino, 2012)

1.3.3 Sistemas de gestión de calidad

Es satisfacer a los usuarios o clientes de una empresa y a la vez logran los resultados que son deseados, Se puede implementar en una empresa con la finalidad de brindar un producto con calidad y un servicio óptimo a los clientes de una empresa definida, con un correcto cumplimiento de los reglamentos y normas de esta organización.

Calidad

Es darle valor y conjunto de propiedades la cual permite que cualquiera sea valorada y aceptada, satisfaciendo las necesidades de las personas. (Curipuna y Huarcaya, 2017).

1.3.3.1 Principios de Gestión de Calidad

Son todos los puntos a seguir que toda empresa debe aplicar para poder alcanzar los objetivos planteados. Teniendo en cuenta lo siguiente.

Enfoque al cliente

Aquí lo más importante es satisfacer al cliente

Liderazgo

Aquellas personas o personas que promueve y crea condiciones para alcanzar los objetivo de la empresa.

Compromiso de las personas

Se debe incentivar al personal para crear ideas y proporcionarlas para el crecimiento de la empresa.

Enfoque a procesos

Se debe seguir los procesos necesarios e implementados para alcanzar los objetivo.

Mejora

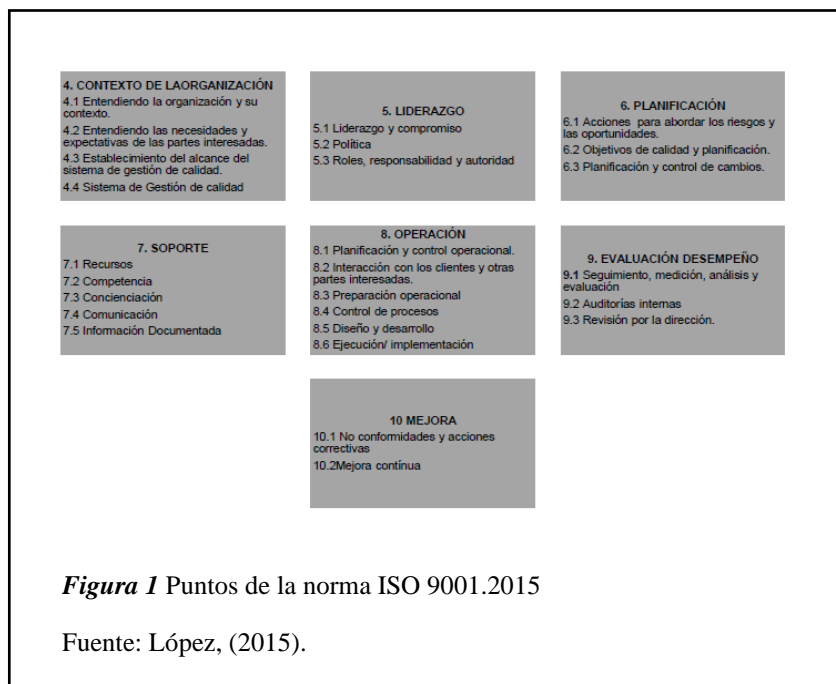
Toda organización debe seguir a la mejora continua.

Toma de decisiones basada en la evidencia

Se tomara después de los resultados y evaluación de los sistemas.

Gestión de las relaciones

Se debe tener una relación integral con todas las áreas involucradas.



1.3.3.2 Requisitos de la ISO 9001-2015

Toda organización debe aplicar los siguientes apartados para alcanzar el cumplimiento deseado. Con ello las empresas lograran el éxito y la certificación deseada (López, 2015).

1.3.3.3 Técnicas/Herramientas Ingeniería de Calidad

Ciclo PDCA

La ISO 9001 incorpora el ciclo PDCA (Plan-Do-Check - Act) con las cuatro fases, la cual se aplica para alcanzar los requisitos para la exitosa aplicación de la gestión (López, 2015).

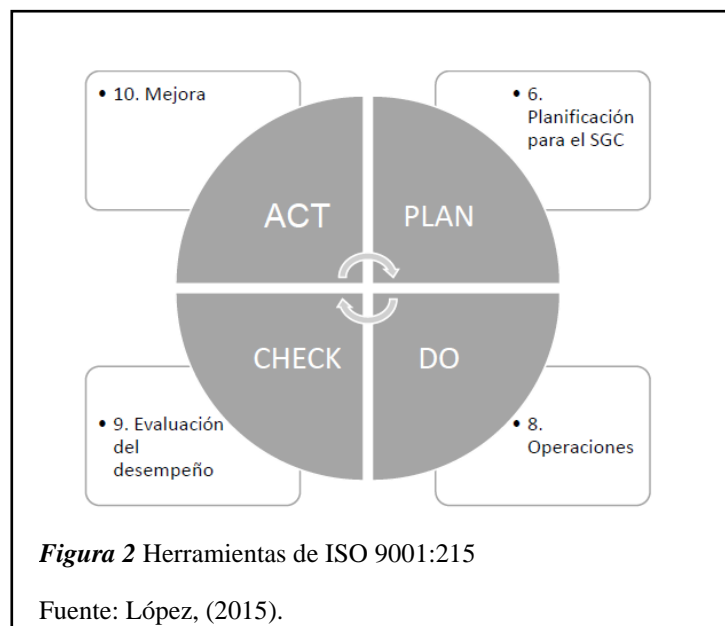


Diagrama de Ishikawa

Herramienta utilizada para encontrar la raíz de un problema.

Hoja de verificación

Es una herramienta impresa a modo de formato, utilizada para recoger información necesaria para las investigaciones.

1.3.4 Sistemas de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Sistema que busca proteger la integridad de la persona, tanto física como mental y social, basándose en normas y leyes, garantizando su cumplimiento y sancionando al cometer una falta.

1.3.5 Ley 29783

Esta ley nos dice que se debe proteger al colaborador ante cualquier accidente en su área de trabajo y será fiscalizado y controlado por el Estado.

Al implementar esta ley se disminuirá los costos, ya que al aplicarla se evitará daños dentro de la empresa y esta no correría con gastos innecesarios.

1.3.6 Principios de la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783

Principio de prevención

Debe garantizar que en el área de trabajo tengan los medios necesarios para que la vida del trabajador no esté en riesgo.

Principio de responsabilidad

La empresa tiene responsabilidad económica y judicial ante un accidente mortal o enfermedad ocupacional durante acción de sus actividades.

Principio de cooperación

Todos los miembros de las organizaciones sindicales deben trabajar en la colaboración y coordinación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Principio de información y capacitación

Se debe capacitar a todos los trabajadores de las empresas y las organizaciones también deben capacitarse para replicarlas en su recurso humano.

Principio de gestión integral

Todo trabajador debe promover la integración del SST

Principio de atención integral de la salud

Todo accidentado tiene el derecho de ser atendido en sistema de salud

Principio de consulta y participación

Se promueve medios de consulta y participación de las empresas y trabajadores.

Principio de primacía de la realidad

Los empleadores y empleados deben brindar información completa y veraz sobre seguridad

Principio de protección

Tienen derecho a que el Estado y los empleadores le aseguren un ambiente de trabajo.

Política del SGSST

Se expone en escrito la política en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Organización del SGSST

Se implementan registros y un sistema documentario obligatorio, comités, elecciones y que deberán estar en un cuaderno de actas.

Planificación del SGSST

Se desarrollara una línea base del sistema y se deberá desarrollar los objetivos del sistema.

Evaluación del SGSST

Comprende todos los procedimientos internos y externos

Acción para la mejora

Para la mejora se debe tener en cuenta los objetivos del SGSST, la matriz IPERC, investigación de accidentes o los resultados o indicaciones de las auditorias, las recomendaciones del comité o del supervisor y resultados de inspecciones y modificaciones de la ley. Ley 29783 (2016).

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es el Sistema Integrado de Gestión que permitirá mejorar la eficiencia del área de producción de la planta de tratamiento n°2 de la empresa EPSEL S.A -Chiclayo?

1.5 Justificación

Actualmente la empresa EPSEL presenta deficiencias en el servicio de agua potable, principalmente en su producción de la planta de tratamiento N°2, el principal objetivo de investigación es cómo mejorar la eficiencia en dicha área debido a los problemas que presenta como la falta de mantenimiento de máquinas, el uso incorrecta de recursos, la capacitación, el uso de parámetros, la definición de labores establecidas, el desorden y la seguridad en el desarrollo de sus actividades son las causas de que el área no se mantenga eficiente y productiva.

Según la información recopilada a través de diferentes fuentes que se tomaron en cuenta para la realización de esta investigación, nos demuestra que la poca innovación y la falta de coordinación de las áreas involucradas originan pérdidas así como la imagen de la empresa se ve perjudicada generando desconfianza y poca garantía ante los usuarios.

Hoy en día las empresas para que sus áreas funcionen de manera eficiente, la necesidad de mejorar la competitividad empresarial con el fin de realizar los requisitos del cliente han buscado millones de soluciones como la aplicación de métodos y sistemas uno de ellos es la aplicación de un Sistema Integrado de Gestión el cual lograra brindar muchos beneficios entre ellos la optimización de los recursos y generación de eficiencia en cualquier actividad realizada dentro de esta área.

Con la presente investigación se justifica que con la aplicación del Sistema Integrado de Gestión permitirá la integración de las áreas principales que presentan problemas como es Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, aumentando los niveles de eficiencia y reduciendo costos debido a una mejor organización de sus recursos y una mejor optimización de los procesos la cual aumentará la satisfacción de los cliente, el nivel organizativo, los procesos, el servicio y la protección del colaborador dentro de su ambiente de trabajo, cumpliendo así con las exigencias nacionales e internacionales.

La propuesta buscara la aplicación como la integración responsable y eficiente de los Sistemas de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.6 Hipótesis

El Sistema Integrado de Gestión si mejora la eficiencia del área de producción de la planta de tratamiento n°2 de la empresa EPSEL S.A -Chiclayo.

1.7 Objetivos de la Investigación.

1.7.1 Objetivo General

Elaborar un sistema integrado de gestión para mejorar la eficiencia del área de producción de la planta de tratamiento n°2 de la empresa EPSEL S.A –Chiclayo

1.7.2 Objetivo Específico

- a) Diagnosticar la situación actual del Sistema Integrado en EPSEL
- b) Mejorar la eficiencia en el área de producción con la propuesta a implementar.
- c) Lograr la integración de las áreas investigadas de calidad y seguridad
- d) Evaluar el costo/beneficio de la propuesta implantada

CAPITULO II:

II .MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

Sera una investigación descriptiva ya que se aplicaron conocimientos obtenidos en la investigación, así como información de diferentes fuentes, aplicándolos al campo de estudio y de esta manera se pretende traer beneficios a la empresa y descriptiva porque describe las situaciones problemáticas de la empresa, y así permite detallar la incidencia de la variable independiente en la solución del problema.

Diseño de investigación

La investigación es Cuantitativa porque recabará, analizará y determinará resultados cuantificables de las variables involucradas.

2.2. Población y Muestra

Están conformadas por 20 trabajadores más los sub sistemas de calidad y seguridad existentes.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variable

Variable dependiente: La eficiencia en el área de producción de la planta de tratamiento n°2 de la empresa EPSEL S.A

Variable independiente: Sistema Integrado de Gestión

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica e Instrumentos de recolección de datos
Eficiencia	<i>Calidad</i>	Porcentaje de cumplimiento según diagnóstico del SGC basado en la Norma ISO 9001-2015	Observación (Check List) y Revisión documentaria (guía de revisión documentaria)
	<i>Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	Porcentaje de cumplimiento según diagnóstico base del SST Porcentaje de evaluación de las condiciones óptimas laborales	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica e Instrumentos de recolección de datos	
	Sub dimensiones			
Sistema Integrado de Gestión	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Política de GC	% de cumplimiento de la Política de GC	Observación (Check List) Encuesta y entrevista (Cuestionario) Encuesta y entrevista (Cuestionario)
		Procedimientos establecidos de GC	% de cumplimiento de procedimientos establecidos de GC	
		Liderazgo	% de cumplimiento de Liderazgo	
		Planificación	% de cumplimiento de Planificación	
		Apoyo	% de cumplimiento de Apoyo	
		Operación	% de cumplimiento de operación	
		Evaluación del Desempeño	% de cumplimiento de evaluación del desempeño	
	<i>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	Política de SST	% de cumplimiento de la Política de SST	
		Procedimientos establecidos de SST	% de cumplimiento de procedimientos establecidos de SST	
		Contar con reglamento interno (SST).	% de cumplimiento del reglamento interno (SST).	
		Comité paritario de SST	% de cumplimiento de tener un comité	
		Capacitaciones	% de cumplimiento de capacitaciones	
		Registros de accidentes e incidentes	% de cumplimiento de registro de accidente e incidentes	

Nota. Fuente. Elaboración propia

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Observación

Consiste en recolectar la información básica, observando e interpretando las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal, obteniendo así la información directa de la problemática de la empresa. Como instrumento se utilizará el Check List.

Análisis Documental

Esta se utilizó para la obtener información detallada del servicio de la empresa. El instrumento a usar es guía de análisis documentario.

Entrevista

La cual se les aplico a los usuarios y a los trabajadores de la empresa. Se redactó una lista de preguntas las cuales permitió conocer las causas de la investigación presente. Como instrumento se utilizó la encuesta.

Validación de instrumentos

Grado en donde se mide la variable que se intenta estudiar. Generando mediciones de forma cuantitativa y cualitativa de manera objetiva y precisa en tanto todo instrumento de medición utilizado debe ser confiable y altamente válido

Confiability de instrumentos

Nivel de exactitud y consistencia de los resultados al utilizar la herramienta seleccionada. Con este resultado del alfa de cron Bach podemos decir que el instrumento y las respuestas son confiables debido a que ha superado el mínimo deseado de 0.8

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron	N de elementos
Bach	
0,885	15

Figura 4 Estadísticas de fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Diagnóstico.

Se recorrerá todas las áreas de producción y se evaluará las condiciones en que se encuentra con respecto a la variable eficiencia

Recolección de datos

Se utilizó fuentes bibliográficas, la observación, análisis documental y la entrevista. Utilizando los instrumentos como el Che List, guía de análisis documental y la encuesta.

Tratamiento estadístico

La información fue procesada mediante la utilización del software como: Excel, SPSS y cuadros, los resultados obtenidos se presentaron en tablas con sus respectivos análisis.

Elaboración de la propuesta de mejora de producción

Se enfocará la necesidad de mejorar y aumentar la eficiencia en el área de producción mediante la aplicación de un Sistema Integrado de Gestión

Evaluación de Beneficios costo

En la parte final se calcula la evaluación económica financiera para determinar si es factible o no la ejecución de la investigación.

2.6. Criterios éticos

Confidencialidad

La investigación se desarrolló guardando la privacidad de la información que es revelada por parte de la empresa para su aporte y estudio en el proyecto de investigación.

Originalidad

La presente tesis esta citada según el estilo APA, para evitar cualquier tipo de plagio y cumplir con las normas establecidas.

2.7. Criterios de Rigor Científicos

Fiabilidad

La presente investigación tendrá la posibilidad de poder ser utilizada por otros investigadores obteniendo resultados similares, ya que los resultados obtenidos representan algo verdadero e inequívoco y así poder hacer comparaciones.

Validez

La investigación manejo una adecuada operacionalización de las preguntas logrando así resultados y pruebas con crédito y confianza permitiendo asegurar la calidad del trabajo elaborado.

Concordancia

Durante el desarrollo del proyecto de investigación se recogió información que tuvo acorde al tema planteado que será objeto de investigación haciendo posible que exista coherencia durante todo el proyecto.

CAPITULO III:

III .RESULTADOS

3.1 Diagnóstico de la empresa

3.1.1 Información general

MISIÓN

La misión es de contribuir a la mejorar el nivel de vida de toda población de Lambayeque, con el cual brindan los servicios de saneamiento y que ayuden a cuidar el medio ambiente obteniendo niveles de rentabilidad que aumenten el desarrollo de la empresa.



VISIÓN

Ser una organización eficiente, rentable, sólida, entre las más importantes del sector, con recursos humanos altamente capacitados que trabajen en equipo, actuando con permanente esfuerzo

A. Generalidades de la empresa

Tabla 4

Datos de la empresa

Ruc:	20103448591
Tipo de Sociedad:	Sociedad Anónima
Dirección:	*Planta: Av. Carlos Castañeda N° 100, Chiclayo. *Comercial: Av. Miguel Grau N° 536, Chiclayo.
Teléfono:	074 238363
Central de emergencias:	0800-27-092
Página web:	http://www.epsel.com.pe

Nota. Fuente: Recuperado de la página web <http://www.epsel.com.pe>

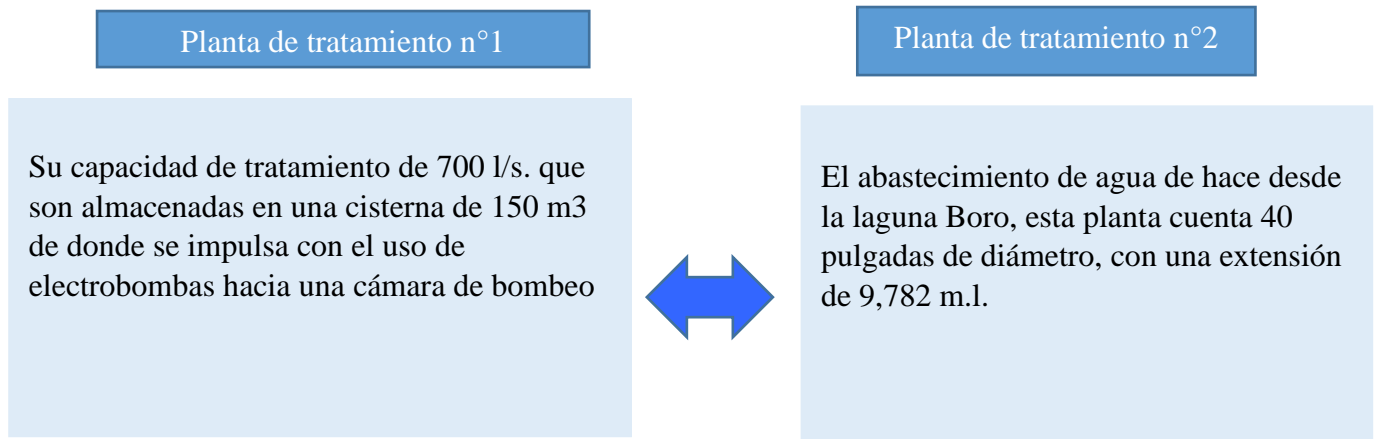
B. Ciclo operacional

Tabla 5
servicios brindados por EPSEL

Servicio de alcantarillado	Servicio de agua potable
Cuenta con un sistema de tratamiento de desagüe de Chiclayo mediante dos lagunas de estabilización. a) Lagunas pampa de perros b) Lagunas San José	Capta y Conduce las aguas superficiales que abastecen al Valle Chancay – Lambayeque y afluentes, las cuales son envidas a las plantas de tratamiento que se encuentra en Chiclayo en la avenida Av. Carlos Castañeda N° 100.

Nota. Fuente: Elaboración propia

C. Área de producción



D. Maquinas en planta de producción N°2

Tabla 6

Imagen	Descripción de la maquina
	<p>Supresores de aire Marca: Leroy Somer Año de fabricación: 1998 Estos alternadores están destinados a producir, especialmente, energía eléctrica en el marco de las aplicaciones relacionadas con el uso de los grupos electrógenos.</p>
	<p>Compresores de aire Marca: Leroy Somer Año de fabricación: 1998 Está construida para aumentar la presión y desplazar cierto tipo de fluidos llamados compresibles, tales como gases y vapores. Esto se realiza a través de un intercambio de energía entre la máquina y el fluido.</p>
	<p>Bombas para agua de lavado de filtros Marca: Ingersoll- Dresser Año de fabricación: 1998 El filtro trabaja según el principio de contracorriente. El agua a depurar se conduce al distribuidor de entrada, en la parte inferior del equipo. Desde allí asciende por el lecho de arena, se filtra y sale por el tubo en la parte superior.</p>

Maquinas operativas de la planta EPSEL

Nota. Fuente: Elaboración propia

Bombas evacuación agua de lavado



Marca: Roto-Jet

Año de fabricación: 1998

Mono etapa, de alta presión, para Aplicaciones industriales, de alimentación, para pulverización, de limpieza, de inyección con accionamiento eléctrico.

Bombas evacuación Limos



Marca: Leroy Somer

Año de fabricación: 1998

Las bombas de evacuación permiten instalar zonas de agua donde una evacuación tradicional por gravedad no es factible. Trituran y bombean las aguas residuales hacia más altura o más distancia.

Bombas de pre cloración



Marca: Salmson

Año de fabricación: 1998

Oxida la materia orgánica para mantener la planta libre de contaminación biológica y disminuir al máximo el crecimiento de algas en el interior de las unidades

Nota. Fuente: Elaboración propia



Bomba Post Cloración

Marca: Salmson

Año de Fabricación: 1998

Para qué sirve: Para inyección a una línea de presión. Su instalación se verifica en un recinto especialmente acondicionado, con sala independiente para la ubicación de containers de almacenamiento de gas cloro.



Bomba dosificadora de polímero

Marca: Leroy Somer

Año de Fabricación: 1998

Para qué sirve: Aumentar la presión necesaria para poder procesar en un granulador sumergido masa fundida de viscosidad baja o alta procedente de reactores, mezcladoras o amasadoras, así como para aumentar la presión de la masa producida por las extrusionadoras.



Agitadores tanque de sulfato

Marca: Flender

Año de Fabricación: 1998

Descripción: Eje de salida reforzado y con rodamientos Ejes: Especialmente fuertes

Nota. Fuente: Elaboración propia



Agitadores tanque de polímeros

Marca: Leroy Somer

Año de fabricación: 1998

Para qué sirve: Para generar un porcentaje de turbulencia más elevado y favorecer la rápida preparación, y la propela inferior tipo curva tripala, homogeneiza la solución con un bajo efecto cortante.



Sistema Pulsators

Marca: ABB

Año de Fabricación: 1998

En qué consiste: En que al entrar el agua en el decantador, atraviesa un monto de fango que se expande y "pulsa" al paso del agua bruta, aprovechándolo como masa de floculación.



Bomba de agua tratada 400 KW

Marca: Leroy Somer

Año de fabricación: 1998

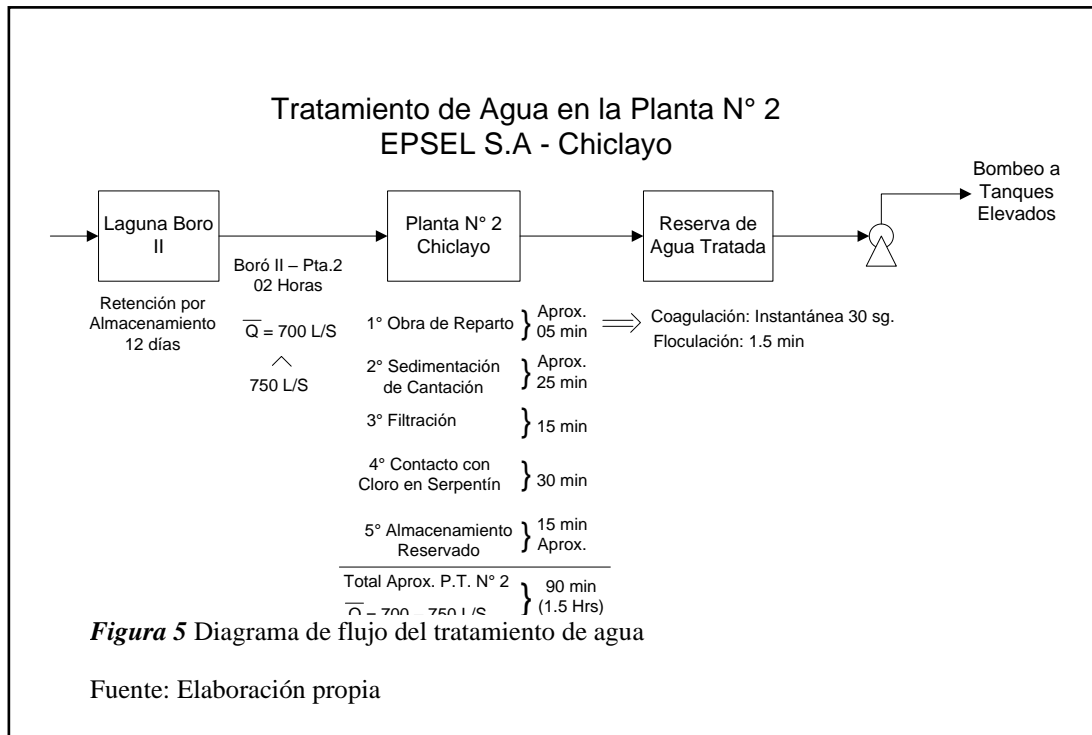
Caudal Principal: 5.500 m³/h (caudal máximo) a 50 mca

Es la máquina que transforma energía, aplicándola para mover el agua. Este movimiento, normalmente es ascendente. Las bombas pueden ser de dos tipos "volumétricas" y "turbo-bombas". Todas constan de un orificio de entrada (de aspiración) y otro de salida (de impulsión).

Nota. Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Descripción del proceso productivo o del servicio

El sistema de tratamiento en la planta 2 comprende los siguientes procesos:



3.1.3 Análisis de la problemática

3.1.3.1 Resultados de la aplicación de instrumentos

3.1.3.1.1 Resultados de la entrevista

La entrevista fue aplicada al Sub Gerente de producción

1. ¿EPSEL S.A. en la actualidad posee alguna certificación ISO u otra certificación?
No, en la actualidad EPSEL no posee ninguna certificación internacional.
2. Si su respuesta anterior es NO, ¿considera usted que EPSEL S.A. debería tener alguna certificación ISO, por qué?

Claro, creo que sería muy importante debido a que esas certificaciones nos ayudarían a que nuestras operaciones sea más eficientes y eficaces y de esa manera lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes.

3. Un SIG considera tres aspectos, Calidad, Ambiente y Seguridad, ¿Qué aspecto cree Usted que en EPSEL S.A. requiere urgente atención?

Considero que el que requiere urgente atención es el aspecto de calidad y seguridad debido a los problemas constantes que se presentan tanto en cuanto a la calidad y a la seguridad, luego podría ser el de medio ambiente, pero considero que más urgente es calidad y seguridad

4. ¿Existen políticas de calidad, seguridad y salud ocupacional y de conservación del medio ambiente?

No, lo que existe son política institucionales peros que no se cumplen.

5. ¿Considera Usted que si se implementa un SIG se mejoraría la gestión operativa de EPSEL S.A.?

Claro porque nos permitiría mejorar nuestro trabajo diario, habría un mejor control y cumplimiento de las funciones.

6. ¿Qué dificultades se presentan en el área de producción de EPSEL S.A.?

Problemas relacionados a la calidad, fallas de máquinas, algunos accidentes y mucho desorden y suciedad en las áreas de trabajo.

7. ¿Se planifica la producción del servicio de agua potable de esta planta? ¿En base a qué criterios?

Bueno la mayoría del personal tiene varios años trabajando en la empresa y como que su trabajo del día, día lo hace más por la experiencia que por una planificación.

8. ¿Todo está bien definido y documentado?

En la actualidad no, años atrás existía un manual de procedimientos, pero con el pasar de los años se perdió o simplemente ya no se utiliza.

9. ¿El personal de esta área es capacitado en calidad del servicio, SST y gestión del medio ambiente?

No capacita al personal, estamos hablando de unos 13 años atrás que si se capacitaba al personal.

10. ¿Qué tipo de acciones de control se realizan en el proceso de producción de agua potable en la empresa?

Lo que más se controla son los insumos que se agregan al agua para lograr la calidad deseada, también se lleva un control sobre las fallas de máquinas y repuestos utilizados, así como algunos incidentes que se presentan.

11. ¿El personal dispone de los recursos necesarios para cumplir sus tareas diarias?

Considero que sí, pero también se presentan algunos casos en las cuales hay faltantes de algunos insumos, partes o repuestos necesario para la calidad y reparación de las máquinas.

12. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio del agua potable que brinda EPSEL?

Es variable también depende de la calidad de abastecimiento, pero finalmente tenemos que llevar un buen control para lograr una calidad óptima del agua, en términos generales podemos decir que la calidad de buena.

13. ¿Considera usted que EPSEL en los diferentes servicios que brinda protege al medio ambiente?

No en un 100 %, creo que nos falta mucho para lograr el cuidado del ambiente y eso algo que cree debemos mejorar por el bien de nosotros mismos.

14. ¿Cómo se segregan los residuos sólidos en la planta de producción?

Bueno lo colocamos en tachos de basura y el personal de limpieza los almacena en unos cilindros para que posteriormente sean llevados por los recolectores de basura.

15. ¿Usted considera que la empresa debe evaluar periódicamente los impactos ambientales asociados a las actividades que realiza como: ¿la generación de residuos sólidos, contaminación de aguas, desborde de aguas servidas, etc.?

Claro, eso debemos aplicar y realizar periódicamente en realidad somos conscientes que nos falta mucho en materia de medio ambiente.

16. ¿Considera que es importante que EPSEL se aplique un sistema de gestión ambiental?

Si

17. ¿Cuenta con un plan de gestión del medio ambiente? ¿Se aplica?

No, en realidad no manejamos un plan medioambiental.

18. ¿Cuáles son los accidentes frecuentes en esta área de trabajo?

Golpes, fracturas, lesiones lumbares, etc.

19. ¿Existen protocolos de incidentes laborales en la empresa?

Buenos tenemos una persona encargada de la seguridad, pero como que le falta aplicar creo yo mejores técnicas.

20. ¿Utiliza la matriz IPER?

SI

Análisis de la entrevista

De la entrevista aplicada al Sub Gerente de producción se puede llegar a la conclusión que en la empresa no se está aplicando procedimientos definidos ni estandarizados, no se emplean indicadores para medir la gestión, existe al riesgo en cuanto a la calidad, seguridad así como contaminación ambiental, e personal es antiguo y no ha recibido capacitación en los últimos años y que están muy de acuerdo con la implementación de un SIG que estaría seguro que mejoraría sus operaciones del área de producción de la empresa.

3.1.3.1.2 Resultado de la encuesta

Tabla 7

Existencia y aplicación de normas internacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Algo de conocimiento	7	46,7	46,7
Válido Ningún conocimiento	8	53,3	53,3
Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Los trabajadores manifiestan no tener ningún conocimiento sobre la existencia y aplicación de alguna norma internacional dentro de la empresa. Esto quiere decir que a la empresa le falta capacitación en su personal.

Tabla 8

Funciones realizadas y su relación con el Sistema integrado de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3
En desacuerdo	2	13,3	13,3
Válido Indiferente	4	26,7	26,7
De acuerdo	4	26,7	26,7
Muy de acuerdo	3	20,0	20,0
Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que con un 26,7% los trabajadores se encuentran indiferentes como también de acuerdo que sus funciones no son parte de un sistema integrado de gestión. Estos resultados nos demuestran que aún les falta conocer muy

bien sus labores ya establecidas y sobre todo saber que funciones son parte de un Sistema Integrado de Gestión.

Tabla 9

Normalización y estandarización de procesos y actividades realizadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7
	En desacuerdo	1	6,7
	Indiferente	4	26,7
	De acuerdo	4	26,7
	Muy de acuerdo	5	33,3
	Total	15	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Los resultados indican que el 33.33% está muy de acuerdo en que sus actividades y procesos no están normalizados y estandarizados, por otro lado un 6,67% afirman que si lo están. Originando así que los empleados no sigan las instrucciones que deben tener cada función establecida pudiendo causar pérdidas, problemas y accidentes dentro de la empresa.

Tabla 10

Eficiencia y cumplimiento de objetivos en el área de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7
	En desacuerdo	2	13,3
	Indiferente	4	26,7
	De acuerdo	4	26,7
	Muy de acuerdo	4	26,7
	Total	15	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

En la tabla realizada nos señala que hay una igualdad de opinión en el porcentaje con un 26,67% demostrando la falta de eficiencia y lograr los objetivos causaría una baja en la producción de la empresa, originando pérdidas y desprestigio

Tabla 11*Asignación oportuna y eficiente de recursos y materiales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Indiferente	3	20,0	20,0
Válido	De acuerdo	10	66,7	66,7
	Muy de acuerdo	1	6,7	6,7
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

La asignación de los recursos como materiales no es oportuna y suficiente. Al no tener una buena asignación de recursos la producción de la empresa disminuiría, teniendo así pérdidas y baja calidad en su servicio.

Tabla 12*Definición y estandarización de procesos y su relación con la Ineficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7
Válido	Indiferente	4	26,7	26,7
	De acuerdo	6	40,0	40,0
	Muy de acuerdo	3	20,0	20,0
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

La tabla nos interpreta que si es importante que todos los procesos se deben manejar bajo una estandarización para brindar y obtener un servicio de calidad.

Tabla 13*Planificación y control en las operaciones en el área de producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<i>Válido</i>	Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3
	En desacuerdo	2	13,3	13,3
	Indiferente	6	40,0	40,0
	De acuerdo	4	26,7	26,7
	Muy de acuerdo	1	6,7	6,7
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Los resultados nos indican que la mayoría con un 40,00% se muestra indiferente ante la situación que la mayoría de trabajadores se encuentren indiferentes demuestran el poco compromiso por parte de la empresa y sus empleados.

Tabla 14*Implementación del SIG y su mejora en el área de producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<i>Válido</i>	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Indiferente	2	13,3	13,3
	De acuerdo	8	53,3	53,3
	Muy de acuerdo	4	26,7	26,7
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Los resultados indican que la mitad está de acuerdo en implementar el sistema de gestión y que se encuentran accesibles y dispuestos ante una nueva propuesta de mejora para la empresa.

Tabla 15*Problemas que afectan al área de producción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Fallas de maquinas	2	13,3	13,3
Falta de planificación	2	13,3	13,3
Procesos no definidos ni estandarizados	5	33,3	33,3
Válido Ocurriencia de accidentes	4	26,7	26,7
Problemas en la calidad del agua	2	13,3	13,3
Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Para el 33,3% cree lo que afecta a la productividad del área de producción son los procesos no definidos ni estandarizados la principal causa, ocasionando significantes

Tabla 16*Aspectos del Sistema Integrado de Gestión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Calidad: ISO 9001	7	46,7	46,7
Válido Medio ambiente: ISO 14000	2	13,3	13,3
Seguridad: OSHAS 18000	6	40,0	40,0
Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Según los trabajadores el 46,7 % consideran que se debería implementar con urgencia en tema de calidad la ISO 9001, lo que demuestra que lo que más necesita la empresa es mejorar en calidad y seguridad para aumentar y garantizar la eficiencia dentro del servicio brindado.

Tabla 17*Calidad del agua brindada por la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	4	26,7	26,7
	Indiferente	5	33,3	33,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Los resultados más resaltantes son el 40,0% de trabajadores está de acuerdo que la calidad de agua no es buena. Estos resultados demuestran que para los colaboradores las actividades realizadas por no mejoran la calidad de agua brindada.

Tabla 18*Generación de residuos sólidos del área de producción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Indiferente	5	33,3	33,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0
	Muy de acuerdo	3	20,0	20,0
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Se puede apreciar que el 40,0% considera estar de acuerdo que en el área de producción se generan residuos sólidos y no se les da el tratamiento adecuado, el 33,3% le es indiferente, esto demuestra que menos de la mitad de trabajadores no solo se preocupan por realizar sus labores sino de tomar conciencia por los daños que se pueden producir por estos residuos.

Tabla 19*Frecuencia de accidentes por falta de un plan de seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Indiferente	1	6,7	6,7
	De acuerdo	9	60,0	60,0
Válido	Muy de acuerdo	5	33,3	33,3
	Total	15	100,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

El 60% de trabajadores está de acuerdo la ocurrencia de accidentes con frecuencia por la falta de un plan de seguridad, por lo que se puede obtener que más de la mitad desee evitar estos accidentes y no poner en riesgo su vida.

Tabla 20*Respuesta ante la ocurrencia de un accidente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	13,3	13,3
Válido	Indiferente	5	33,3	33,3
	Total	15	100,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

De acuerdo a los datos obtenidos resalta que el 33,3% es indiferente ante la ocurrencia de accidentes, debido a la poca sensibilidad y a la falta de capacitación ante la presencia ante ello originando pérdida para la empresa.

Tabla 21*Fallas en las maquinarias por falta de un plan de mantenimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7
	Indiferente	2	13,3	13,3
	De acuerdo	7	46,7	46,7
	Muy de acuerdo	4	26,7	26,7
	Total	15	100,0	100,0

Nota. Fuente: Encuesta realizada a EPSEL

Para el 46,6 % de trabajadores consideran estar de acuerdo las maquinas fallan con frecuencia debido a que no se aplica un buen plan de mantenimiento originando perdidas, demoras en la calidad del servicio brindado, afectando de una manera muy considerable a la producción.

3.1.3.2 Herramientas de diagnostico

a) Método 5 s

0 = No tiene implementación

1 = 30% de cumplimiento

2 = Se cumple con el 65%

3 = Se tiene el 95% de cumplimiento

FORMATO DE EVALUACIÓN		Calif.
Seleccionar		
1	Las herramientas de trabajo se encuentran en buen estado	2
2	El mobiliario se encuentra en buenas condiciones de uso	2
3	Objetos guardados en sus estantes	2
4	Vías de evacuación libres de obstáculos	2
5	Las mesas de trabajo están libres de objetos sin uso	0
6	Los estantes se encuentran ordenados	2
7	Se ven partes o materiales en otras áreas	1
Ordenar		
8	Las áreas están debidamente señalizadas	1
9	Los botes de basura están en el lugar designado	2
10	Lugares marcados para todo el material de trabajo (Equipos, etc.)	1
11	Todas las sillas y mesas están el lugar designado	2
12	Los cajones se encuentran clasificados	2
13	Todos los depósitos están señalizados	0
Limpiar		
14	Los escritorios se encuentran limpios	1
15	Las herramientas de trabajo se encuentran limpias	
16	Piso está libre de polvo y basura	
17	cajones de las mesas de trabajo están limpias	1
		1
Estandarizar		
24	Todos los contenedores cumplen con el requerimiento de la operación	2
25	El personal usa la vestimenta adecuada dependiendo de sus labores	1
26	Todas las mesas, sillas son iguales	2
27	Todo los instructivos cumplen con el estándar	1
28	La capacitación está estandarizada para el personal del área	1

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Formato de evaluación de 5 S

Fuente: *Elaboración propia*

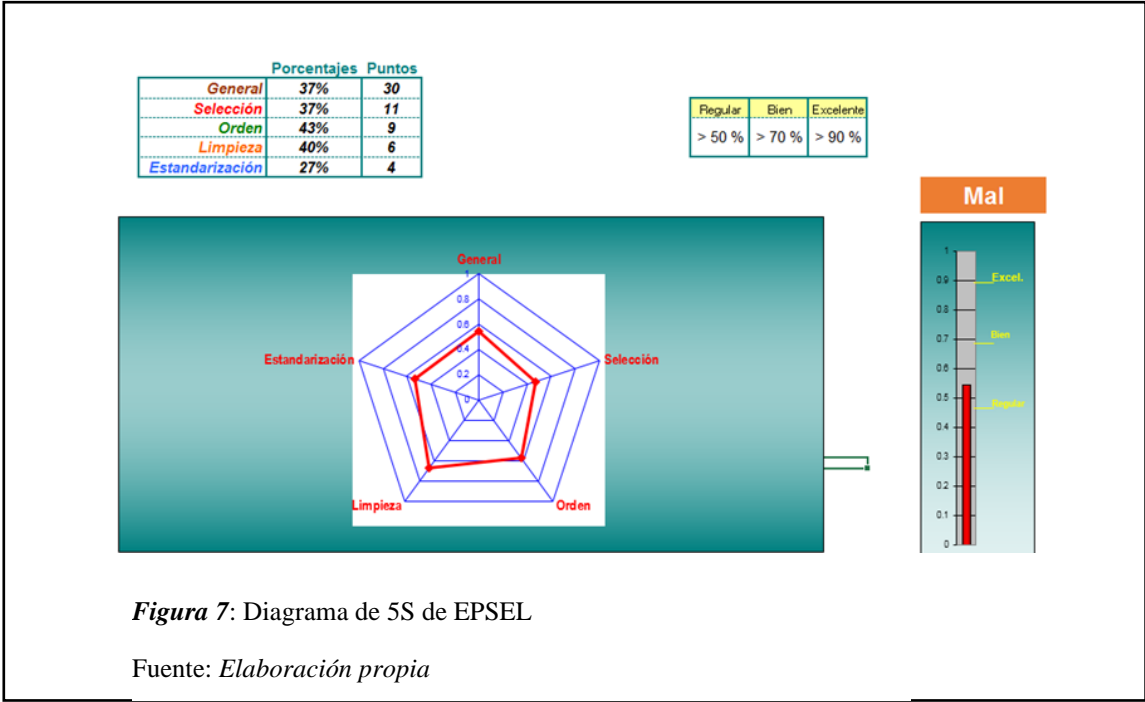


Figura 7: Diagrama de 5S de EPSEL

Fuente: Elaboración propia

b) Diagrama de Ishikawa

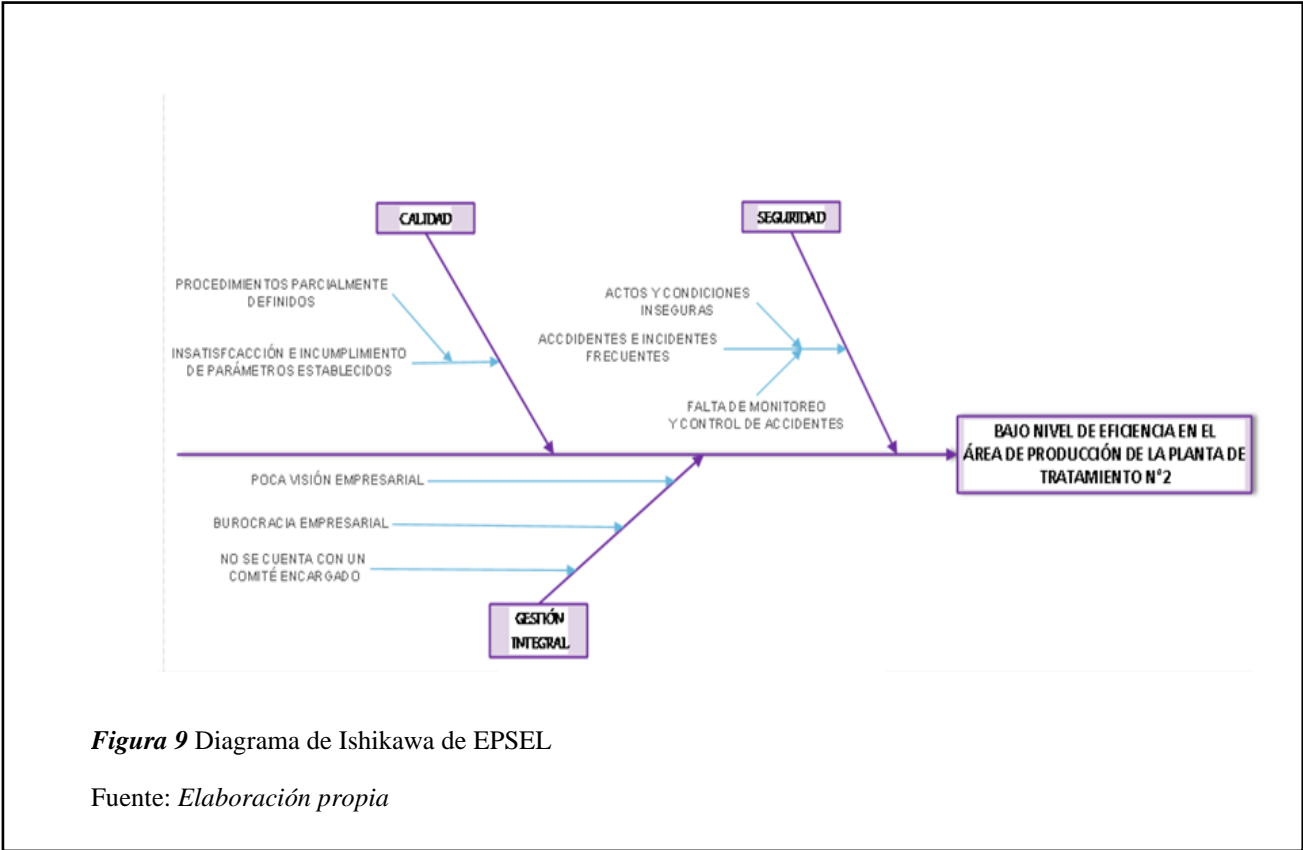


Figura 9 Diagrama de Ishikawa de EPSEL

Fuente: Elaboración propia

c) Aplicación del análisis FODA

Tabla 22

Matriz de la situación de la empresa EPSEL

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Los trabajadores están de acuerdo con sus funciones	El mercado es amplio
Los proveedores son los correctos y cumplen los requisitos de SST	Posicionamiento estratégico.
Reconocimiento a nivel nacional	Crecimiento de la institución
Empresa consiente que se necesita implantar el Sistema de Gestión de Calidad.	Si mejoraría la producción con la mejora continua
Posee una estructura organizacional, buen clima y ambiente laboral	Mayores ingresos por alcanzar las metas
Rotación de personal baja	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Tabla 23*Matriz de la situación de la empresa EPSEL*

DEBILIDADES	AMENAZAS
No posee con una planeación estratégica completa.	Alto grado de amenaza de contaminación por trabajos de empresas de extracción de minerales.
No tienen ningún documento para implementar el sistema de calidad	Alto grado de amenaza de deslizamiento por parte de la naturaleza de los cerros aledaños a las plantas y reservorios de agua
No se hace proyección de mercados anuales	
No se cuenta con una verificación de la materia prima	
El espacio de la empresa es reducido	

Nota. Fuente: Elaboración propia

3.1.4 Situación actual de la variable eficiencia

Para poder analizar la variable se aplicaron diversas matrices de evaluación las que nos permitieron evaluar el estado actual del Sistema Integrado de Gestión.

3.1.5 Análisis del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad

a) Lista de verificación del cumplimiento de requisitos establecidos en la empresa EPSEL

Teniendo en cuenta los requisitos mínimos que exige ISO 900-2015 se desarrolló una tabla Excel desde el capítulo IV al X los cuales son revisados en cualquier auditoria para establecer la conformidad de la aplicación de la norma, los valores utilizados son: Si cumple (1), No cumple (0) Cumple parcialmente (0.5).

IMÁGENES

Evaluación del diagnóstico aplicado sobre Gestión de Calidad

DIGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALDAD BASADO EN LA ISO 9001-2015

Este diagnóstico tiene como objetivo determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad EPSEL S.A

N° ITEM	REQUISITOS ISO 9001:2015	CUMPLE			% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		SI	NO	PARCIAL-MENTE		
	4. Contexto de la Organización				8.33%	
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.				0	
1	Se tiene los factores internos y externos definidos		0			
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				0	
2	Las necesidades y expectativas de todas las partes están identificadas		0			
	4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				0	
3	Se ha determinado el alcance del sistema Tomando en cuenta a todas las partes		0			
4	El servicio brindado está cubierto por el Sistema de Gestión		0			
5	El alcance del SGC se determinó teniendo en cuenta lo problemas internos y externos de todas las áreas		0			
6	Se encuentra disponible y registrado el sistema de Gestión de calidad.		0			

Figura 10 Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Elaboración propia

	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.			0.33333333	
7	Las entradas y resultados en los procesos están identificados		0		
8	Se tiene criterios de gestión de los procesos, recursos, responsabilidades, procedimientos, medidas y controles que permitan la operación efectiva y control de los mismos.			0.5	
9	Se tiene información que permita el apoyo a los procesos.			0.5	
	5. Liderazgo			41.67%	
	5.1. Compromiso de la dirección.			0.75	
10	La alta dirección muestra liderazgo y compromiso para el sistema	1			
11	La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.			0.5	
	5.2. Política de calidad.			0.5	
12	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de calidad adecuada al propósito y contexto de la organización, además se encuentra disponible y documentada.	1			
13	La política de calidad ha sido comunicada, entendida y aplicada en la organización y está disponible a las partes interesadas		0		
	5.3. Funciones de la Organización, responsabilidades y autoridades			0	
14	Se han establecido y comunicado funciones y responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en la organización para asegurar el sistema de gestión de calidad		0		
	6. Planificación			0.00%	
	6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades			0	
15	Se han determinado los riesgos y oportunidades existentes para garantizar que el sistema de calidad		0		
16	Se han tomado medidas para hacer frente estos riesgos y oportunidades		0		
	6.2. Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos.			0	
17	Se han establecido objetivos de calidad coherentes con la política de calidad, medibles y pertinentes a servicio que brinda la empresa para incrementar la satisfacción del cliente.		0		

Figura 11 Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Elaboración propia

18	Los objetivos de calidad son comunicados, entendidos y actualizados.		0		
	6.3. Planificación de los Cambios				0
19	Existe un procedimiento de cambios definidos en SGC y su implementación		0		
	7. Soporte				5.00%
	7.1 Recursos				0.25
20	Se ha asignado de recursos (personas, infraestructura, ambientes para la operación de los procesos) para implementación, mantenimiento y mejora continua el sistema de gestión de calidad		0.5		
21	La organización ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos para lograr la conformidad del servicio.		0		
	7.2. Competencia				0
22	Se ha establecido el perfil de las personas que llevarán el sistema de gestión de calidad.		0		
	7.3. Toma de conciencia				0
23	Se capacita al personal para que entienda la política y objetivos del sistema de gestión de calidad		0		
	7.4. Comunicación				0
24	Existe un procedimiento de comunicación interna y externa pertinentes al sistema de gestión de calidad		0		
	7.5. Información documentada				0
25	Existe una lista maestra del sistema de gestión de calidad que permita controlar la información documentada				
	8. Operación				27.62%
	8.1. Planificación y control operacional				1
26	La organización planifica, implementa y controla los procesos para cumplir los requisitos de la provisión del servicio	1			
	8.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.				0.6
27	Existe comunicación de retroalimentación con los clientes	0			
28	Se han determinado los requisitos legales y reglamentarios para el servicio de transporte de carga	1			
29	La organización se asegura que tiene la capacidad para cumplir con el servicio ofrecido al cliente.	1			

Figura 12 Diagnostico del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Elaboración propia

30	Se revisa los requisitos del cliente antes de aceptar brindar el servicio.	1				
31	Si existen cambios en la prestación del servicio se modifican los contratos y que las personas pertinentes sean conscientes de los cambios.	0				
	8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios				0	
32	Existe procedimiento de prestación de servicio	0				
	8.4. Control de productos y servicios obtenidos externamente				0	
33	Existe un Procedimiento de evaluación de proveedores Procedimiento de inspección de materiales o servicios adquiridos.	0				
	8.5. Producción y/o prestación del servicio				0.33333333	
34	Se realiza la provisión del servicio bajo acciones controladas	0				
35	Se debe identificar las salidas del proceso con respecto a la prestación del servicio y retener la información necesaria para la trazabilidad	0				
36	Se cuidan los bienes de los clientes mientras estén a cargo de la organización y se informa al cliente sobre el estado de sus bienes	1				
37	Se asegura preservación de prestación del servicio	1				
38	Se realizan actividades de seguimiento posteriores a la prestación del servicio	0				
39	Se realiza el control de cambios contractuales con información documentada	0				
	8.6. entrega de productos y servicios				0	
40	Existe un procedimiento de entrega de entrega del servicio	0				
	8.7. control de los elementos de salida del proceso, productos y servicios no conformes				0	
41	Existe un procedimiento de control de servicios no conformes.	0				
	9. Evaluación del desempeño				0.00%	
	9.1.1. Seguimiento, medición, análisis y				0	

	evaluación Satisfacción del cliente				
42	Se tiene Procedimiento de evaluación del sistema de Gestión de Calidad Procedimiento para medir la satisfacción de clientes.	0			
	9.2 auditoría interna			0	
43	Existe un procedimiento de auditorías internas	0			
	9.3. Revisión por la dirección			0	
44	Se ha determinado el procedimiento para la revisión por la dirección.	0			
	10 Mejora			0.00%	
	10.1 Mejora			0	
45	Se ha Identificado de oportunidades de mejora	0			
	10.2. No conformidad y acciones correctivas			0	
46	Existe un procedimiento de acciones preventivas y correctivas	0			
	10.3 Mejora Continua			0	
47	Se ha establecido un procedimiento para medir la efectividad de las mejoras	0			

Nota. Fuente: Elaboración propia.

3.1.6 Resultado del diagnóstico de Calidad Basado en la ISO 9001-2015

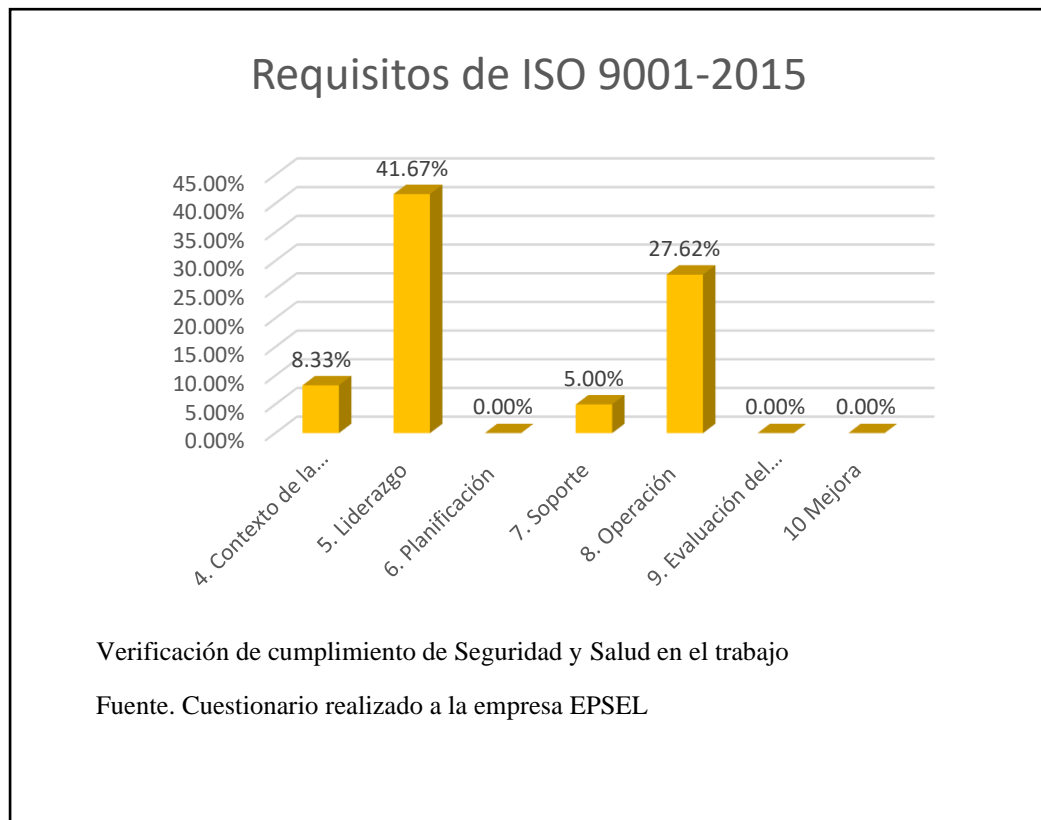
IMAGEN Resumen sobre los resultados del diagnóstico aplicado sobre Gestión de Calidad

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001-2015			
Este diagnóstico tiene como objetivo determinar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa EPSEL S.A			
N° ITEM	REQUISITOS ISO 9001-2015	% CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
4	Contexto de la Organización	8.33%	IMPLEMENTAR
5	Liderazgo	41.67%	IMPLEMENTAR
6	Planificación	0.00%	IMPLEMENTAR
7	Soporte	5.00%	IMPLEMENTAR
8	Operación	27.62%	IMPLEMENTAR
9	Evaluación del desempeño	0.00%	IMPLEMENTAR
10	Mejora	0.00%	IMPLEMENTAR
TOTAL DEL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		11.80%	
CLASIFICACION GLOBAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD		BAJO	

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Solo cuenta con un **11.80%** de la Norma ISO 9001- 2015 por lo que se encuentra en un nivel bajo de cumplimiento de lo establecido por la norma a través de su análisis de diagnóstico.



4. Contexto de la organización, solo posee un 8.33%, de cumplimiento, se encontró que la empresa tiene una política de calidad pero no fue difundida y no ha sido revisada

5. Liderazgo, posee un 41.67% se muestra un mayor de interés por parte de la gerencia general y por ello si se interesa para la implementación del SIG

6. Planificación, posee un 0% la empresa no tiene ese alcance de proyectarse hacia el futuro de la manera más idónea.

7. Soporte. Posee un 5% de cumplimiento ya que solamente el único responsable es el sistema de gestión de calidad.

8. Operación, posee un 27.62% tiene en cuenta los aspectos legales, los clientes

9. Evaluación del desempeño, posee un 0% no realiza auditorias

10. Mejora, posee un 0% si ocurre desagrado con el servicio

3.1.7 Diagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para observar la realidad de la empresa en materia de seguridad y salud se realizaron preguntas a todo el personal y se aplicó un diagnóstico de la matriz base, relacionado al ambiente de trabajo, presencia de incidentes, fiscalización en temas de seguridad, entre otras.

a) Lista de verificación del cumplimiento de requisitos establecidos en la empresa EPSEL

Teniendo en cuenta los principios de la ley 29783 y los requisitos del SST establecidos en la ley ya mencionada se desarrolló una tabla Excel desde el capítulo II al VI los cuales son revisados en cualquier auditoría para establecer la conformidad de la aplicación de la ley, los valores utilizados son: Si cumple (1), No cumple (0).

IMAGEN

Diagnóstico Base del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
(En base la Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR y modificatorias)

Empresa: EPSEL S.A	RUC: 20103448591	Fecha: 15 de septiembre de 2018
Sede: Planta	Realizado por: Seclen Céspedes Lorena y Vilchez Apolo Yesenia	

ITEM	REQUISITOS	REFERENCIA LEGAL	Peso	CUMPLE		NO APLICABLE	Observación
				S	N		
1	POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION						
1.1	La empresa cuenta con una Política de seguridad y salud en el trabajo exponiéndola por escrito	Art. 22 ,Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.2	la política se encuentra exhibida en un lugar visible	Art. 32 Inc A DS 005-2012-TR	1		0	x	No se evidencia
1.3	Es específica para la organización, apropiada a su tamaño y a la naturaleza de sus actividades.	Art. 22 - Inc A Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.4	Es concisa, se encuentra fechada y firmada del representante de mayor rango con responsabilidad en la organización.	Art. 22 - Inc B Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.5	Ha sido difundida y fácilmente accesible a todas las personas en el lugar de trabajo.	Art. 22 - Inc C Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.6	Se actualizada periódicamente y se pone a disposición de las partes interesadas externas, según corresponda.	Art. 22 - Inc D Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.7	Se compromete a la protección de la seguridad y salud de todos los miembros de la organización	Art. 23 - Inc A Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.8	Se compromete a cumplir los requisitos legales pertinentes en materia de SST	Art. 23 - Inc B Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.9	Se compromete a que los trabajadores y sus representantes sean consultados y participen activamente en todos los elementos del SST	Art. 23 - Inc C Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.10	Se compromete a la mejora continua del desempeño del SST	Art. 23 - Inc D Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
1.11	Se compromete a que el Sistema de SST es compatible con otros sistemas de gestión de la organización, o debe estar integrado en los mismos.	Art. 23 - Inc E Ley 29783	1		0	x	No se evidencia

2 PLANIFICACIÓN							
2.1. Identificación de Peligros, evaluación y Control de Riesgos							
2.1.1	Se ha realizado una evaluación inicial o estudio línea base como diagnóstico de la gestión y estado del sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Art. 37 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.2	La evaluación inicial de riesgos se ha elaborado por puesto de trabajo en consulta con los trabajadores, sindicato y sus representantes ante el Comité o Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	Art. 77 y 82 DS 005-2012-TR.	1	0	x		No se evidencia
2.1.3	Los trabajadores y sus representantes participan en las actividades de identificación de peligros, evaluación de riesgos y sugerencias de control de los riesgos.	Art. 75 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.4	La evaluación inicial de riesgos identifica la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo y otras disposiciones que haya adoptado la organización.	Inc a - Art. 77 DS 005-2012-TR.	1	0	x		No se evidencia
2.1.5	La evaluación inicial de riesgos identifica los peligros y evalúa los riesgos existentes o posibles en materia de seguridad y salud que guarden relación con el ambiente de trabajo o con la organización del trabajo.	Inc b - Art. 77 DS 005-2012-TR.	1	0	x		No se evidencia
2.1.6	La evaluación inicial de riesgos determina si los controles previstos o existentes son adecuados para eliminar los peligros o controlar riesgos.	Inc c - Art. 77 DS 005-2012-TR. Art. 57 Inc A y B Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.7	Al establecer las medidas de control se considera la Eliminación de los peligros y riesgos controlándolo en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual.	Art. 21 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.8	Al establecer las medidas de control se considera el Tratamiento, control o aislamiento de los peligros y riesgos, adoptando medidas técnicas o administrativas.	Art. 21 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.9	Al establecer las medidas de control se considera Minimizar los peligros y riesgos, adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control.	Art. 21 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.10	Al establecer las medidas de control se considera programar la sustitución progresiva y en la brevedad posible, de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador.	Art. 21 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.11	Al establecer las medidas de control se considera en último caso, facilitar equipos de protección personal adecuados, asegurándose que los trabajadores los utilicen y conserven en forma correcta.	Art. 21 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
2.1.12	Se actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo.	Art. 57 Ley 29783 Art. 78 DS 005-2012-TR.	1	0	x		No se evidencia
2.1.13	La evaluación inicial de riesgos analiza los datos recopilados en relación con la vigilancia de la salud de los trabajadores.	Inc d - Art. 77 DS 005-2012-TR.	1	0	x		No se evidencia

2.1.1 4	El resultado de la evaluación inicial o línea de base está documentado y sirve como base para adoptar decisiones sobre la aplicación del Sistema de Gestión de SST además de Servir de referencia para evaluar la mejora continua	Art. 78 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.1.1 5	La identificación de peligros y evaluación de riesgos se encuentra exhibida en un lugar visible en el centro de trabajo.	Art. 32 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.1.1 6	El empleador adopta el enfoque de género en el proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos, implementando medidas para evitar la exposición de las trabajadoras en período de embarazo o lactancia a labores peligrosas, de conformidad a la ley de la materia.	Art. 66 Ley 29783 Art. 01 Ley 28048 Art. 92 y 100 DS 005-2012-TRDS 009-2004 RM374-2008	1	0	x		No se evidencia
2.1.1 7	Se asegura la empresa que los trabajadores y sus representantes son consultados en los diferentes aspectos de seguridad y salud en el trabajo incluyendo los cambios en las operaciones y procesos (encuestas, actas de reunión, asambleas, etc.)	Art. 24, 25 y 70 Ley 29783 Art. 104 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.1.1 8	Se han establecido procedimientos para la adquisición (especificaciones técnicas, requisitos legales y de la empresa) de equipos, instrumentos e insumos críticos relacionados a la SST. (Ver procedimiento de IPER/ Gestión del cambio)	Art. 84 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.1.1 9	Se ha elaborado el Mapa de Riesgos con la participación del sindicato, representantes de trabajadores y Comité. El Mapa de Riesgo se exhibe en lugar visible. (Se deben identificar todos los riesgos, no solo los importantes)	Art. 35 Ley 29783 Art. 32 Inc D DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.2. Objetivos, Planes y Programas							
2.2.1	La organización ha establecido e implementado objetivos medibles en materia de SST, acompañado de metas, indicadores y responsables debidamente documentados.	Art. 39 Ley 29783 Art. 80 y 81 DS 005-2012-TR	1	X	1		Algunos objetivos del S&SO están definidos pero no se encuentran documentados
2.2.2	Los Objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo se encuentran exhibidos en un lugar visible	Art. 32 Inc A DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.2.3	Se ha establecido e implementado un Plan y Programas de SST considerando el diagnóstico de SST, las estadísticas, los objetivos, la política, los requisitos legales, los resultados de los monitoreos de higiene, inspecciones y auditorías	Art. 80 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.3. Requisitos legales							
2.3.1	El empleador ha identificado la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, las guías nacionales, las directrices Etc.	Art. 76 y 77 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.4. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo							
2.4.1	La empresa ha elaborado un Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo si cuenta con 20 o más trabajadores, estructurado de acuerdo al Art 74 del DS 005-2012	Art. 34 Ley 29783 Art. 32 Inc A y 74 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
2.4.2	La organización entrega y pone en conocimiento a cada trabajador de la instalación (propio y de terceros, así como a los practicantes) una copia (impresa o digital) del Reglamento Interno de SST bajo cargo.	Art. 35 Ley 29783 Art. 75 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia

3 IMPLEMENTACION Y OPERACION							
3.1. Estructura, Funciones, responsabilidad y autoridad							
3.1.1	Se han establecido dentro de la estructura orgánica, las responsabilidades y estas son conocidas y aceptadas por todos los niveles de la organización, éstos rinden cuentas en materia de supervisión de SST.	Art. 26 Inc A y Art. 85 DS 005-2012-TR	1		0	x	No se evidencia
3.1.2	Se realiza la asignación de labores del personal y estas se basan en criterios para asegurar la competencia: perfiles de puesto / educación, formación, habilidades, experiencia y género	Art. 51 Ley 29783	1	X	1		no se encuentra documentada responsabilidades del mismo
3.2. Entrenamiento, conciencia y competencia							
3.2.1	Se cuenta con un programa de capacitación dirigido a todos los trabajadores donde se cubran los riesgos de accidentes, higiene y ergonomía ocupacional, riesgos psicosociales laborales y salud de los trabajadores. La capacitación es oportuna, durante el desempeño de la labor y cuando haya cambios en la función o puesto de trabajo	Art. 49 Inc G Art. 27 Ley 29783 Art. 29 DS005-2012-TR	1		0	x	No se evidencia
3.2.2	Cómo se aseguran que los trabajadores cuentan por lo menos con 4 capacitaciones al año.	Art. 35 Inc B Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
3.2.3	Con referencia a las capacitaciones realizadas, se cumple con los siguientes criterios: Instructores competentes y con experiencia en la materia; evaluación de los participantes, contar con materiales y documentos idóneos.	Art. 50 Inc F Ley 29783 Art. 29 DS005-2012-TR	1		0	x	No se evidencia
3.2.4	Se realiza la inducción al personal nuevo comprende los aspectos de prevención de riesgos laborales.	Art. 49 Inc G Ley 29783	1		0	x	No se evidencia
3.2.5	Se cuenta con los registros de Inducción.	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 DS 005-2012-TRRM 050-2013	1		0	x	No se evidencia
3.2.6	Se cuenta con los registros de capacitación y/o entrenamiento	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 DS005-2012-TR RM 050-2013	1		0	x	No se evidencia

3.3.		Comunicación Participación y consulta					
3.3.1		Comunicación					
3.3.1.1	Se garantiza la comunicación interna entre los distintos niveles de la Organización, de modo que las indicaciones y las sugerencias hacia y de los trabajadores o representantes son recibidas y atendidas.	Art. 37 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
3.3.1.2	Se adjunta al contrato de trabajo la descripción de las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo del puesto o función: riesgos a los que está expuesto y las medidas de protección y prevención (Cuando en el contrato de trabajo no conste por escrito estas recomendaciones, deberán entregarse en forma física o digital, a más tardar, el primer día de labores.)	Art. 35 Ley 29783 Art. 30 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
3.3.1.3	A los trabajadores se les informa a título personal acerca de los resultados de los exámenes médicos ocupacionales y es a cargo del médico ocupacional.	Art. 71 Inc B Ley 29783 Art. 102 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
3.3.2.		Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo					
3.3.2.1	la empresa al tener 20 o más trabajadores, ha asegurado el establecimiento y funcionamiento efectivo del Comité paritario de SST, cumpliendo sus obligaciones (Art 41 DS 005-2012) objetivos (Art 41 DS 005-2012) según ley	Art. 29 Ley 29783 Art. 38, 40 y 41 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
3.3.2.2	El número de personas del el Comité de SST no es menor de cuatro (4) ni mayor de doce (12) miembros. Si hay más de 100 trabajadores, se han agregado al menos a dos (2) miembros por cada cien (100) trabajadores adicionales, hasta un máximo de doce (12) miembros.	Art. 43 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
3.3.2.3	La empresa cuenta con varios centros de trabajo y ha asignado un Supervisor o establecido un Subcomité de SST en función al número de trabajadores donde la elección estuvo sujeta al mismo procedimiento previsto por el Comité de SST central.	Art. 44 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
3.3.2.4	La empresa al tener menos de 20 trabajadores, los mismos han elegido a un Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Art. 30 Ley 29783 Art. 39 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia

3.3.2.5	Los trabajadores han elegido a sus representantes del Comité de SST, mediante un proceso de votación a cargo del sindicato mayoritario o en su defecto a cargo del empleador	Art. 31 Ley 29783 Art. 49 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.6	El empleador ha designado a sus representantes, titulares y suplentes ante el Comité de SST, entre el personal de dirección y confianza.	Art. 48 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.7	la empresa ha realizado la instalación del Comité de SST en el local de la empresa, levantándose el acta respectiva según el Art 53 del DS 005-2012	Art. 50, 51 y 53 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.8	El comité está conformado por un presidente, secretario y miembros	Art. 56, 57 y 58 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.9	El mandato de los representantes de los trabajadores o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo dura un (1) año como mínimo y dos (2) años como máximo. Los representantes del empleador ejercerán el mandato por plazo que éste determina.	Art. 62 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.10	la empresa a realiza el Comité de SST 1 vez por mes, dentro de la jornada de trabajo, en el local de la empresa, asentado las reuniones en un libro de actas	Art. 42 Inc S y T, Art. 51, 52, 67, 68, 71 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.11	El empleador garantiza el cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Art. 54 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.12	El comité aprobó el Reglamento Interno de Seguridad y Salud del empleador.	Art. 42 Inc b. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.13	El comité aprobó el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Art. 42 Inc c. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.14	El comité conoce y aprobó la Programación Anual del Servicio de SST	Art. 42 Inc d. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.15	El comité aprobó el plan anual de capacitación de los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo.	Art. 42 Inc f. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.16	El comité realiza inspecciones periódicas en las áreas de trabajo, a fin de reforzar la gestión preventiva.	Art. 42 Inc k. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.17	El comité investiga los incidentes, accidentes y las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo.	Art. 42 Inc l. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.18	El comité reporta el accidente mortal o el incidente peligroso, de manera inmediata.	Art. 42 Inc r1. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.19	El comité reporta La investigación de cada accidente mortal y medidas correctivas adoptadas dentro de los diez (10) días de ocurrido.	Art. 42 Inc r2. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.20	El comité reporta Las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.	Art. 42 Inc r3. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.3.2.21	El comité reporta Las actividades trimestrales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Art. 42 Inc r4. DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia

3.3.2.22	Los miembros del Comité gozan de licencia con goce de haber hasta un máximo de 30 días por año, contra el despido incausado y de facilidades para el desempeño de sus funciones en sus respectivas áreas de trabajo, seis meses antes y hasta seis meses después del término de su función.	Art. 32 Ley 29783-modif. Por Ley 30222 - Art. 02 Art. 73 DS 005-2012-TR - modif. por D.S. 006-2014	1		0	x		No se evidencia
3.3.2.23	Participa en el Comité un representante del Sindicato mayoritario en calidad de Observador.	Art. 29 Ley 29783 Art. 61 DS 005-2012	1		0	x		No se evidencia
3.3.2.24	Los miembros del comité cuentan con la autoridad que requieran para llevar a cabo adecuadamente sus funciones y se les otorga distintivos que permitan a los trabajadores identificarlos.	Art. 33 Ley 29783 Art. 46 DS 005-2012-TR	1		0	x		No se evidencia
3.3.2.25	Los miembros del Comité o el Supervisor de SST han recibido capacitaciones especializadas en SST dentro de la jornada laboral a cargo del empleador, adicionales a las referidas en el inciso b) del artículo 35° de la Ley.	Art. 66 DS 005-2012-TR	1		0	x		No se evidencia
3.3.2.26	Anualmente el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo redactan un informe resumen de las labores realizadas.	Art. 72 DS 005-2012-TR	1		0	x		No se evidencia
3.4	Control Operacional							
3.4.1	¿Se evidencia la implementación de los controles operacionales establecidos en el IPER?	Art. 21 Ley 29783	1		0	x		No se evidencia
3.4.2	El personal cuenta con los EPP necesarios, según los riesgos a que están expuestos.	Art. 60 Ley 29783	1		0	x		No se evidencia
3.4.3	El empleador controla y registra que solo los trabajadores, autorizados, adecuada y suficientemente capacitados y protegidos, accedan a los ambientes o zonas de riesgo grave y específico u operan los equipos, máquinas y herramientas	Art. 55 y 79 inc. C Ley 29783	1	X			1	La organización capacita a no existen programas de capacitación periódicas
3.4.4	Se ha establecido y comunicado las medidas y/o instrucciones necesarias para la interrupción del trabajo cuando exista algún peligro inminente que constituya un riesgo importante para la salud de los trabajadores.	Art. 63 Ley 29783	1		0	x		No se evidencia
3.5	Higiene, Ergonomía, Psicosocial y Salud Ocupacional							
3.5.1	Se cuenta con un programa de mediciones y monitoreo de agentes físicos, químicos, ergonómicos, biológicos y psicosociales	Art. 86 DS 005-2012	1		0	x		No se evidencia
3.5.2	Se cuenta con el registro de Monitoreo de Agentes Físicos	Art. 28 Ley 29783 modif. X la Ley 30222 Art. 33 Inc. C DS 005-2012-TR RM 050-2013	1		0	x		No se evidencia
3.5.3	Se cuenta con el registro de Monitoreo de Agentes químicos	Art. 28 Ley 29783 modif. X la Ley 30222 Art. 33 Inc. C DS 005-2012-TR RM 050-2013	1		0	x		No se evidencia

3.5.4	Se cuenta con el registro de Monitoreo de Agentes Biológicos	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc C DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x	No se evidencia
3.5.5	Se cuenta con el registro de Evaluaciones Ergonómicas	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc C DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x	No se evidencia
3.5.6	Se cuenta con el registro de Evaluaciones Psicosociales	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc C DS 005-2012-TR RM 050-2014	1	0	x	No se evidencia
3.5.7	Se Implementan medidas o programas específicos de control a partir de los resultados de los monitoreos de higiene ocupacional, inspecciones y auditorías	Art. 87 DS 005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.5.8	Los protocolos médicos ocupacionales se realizan de acuerdo a la exposición de los trabajadores en su ambiente de trabajo.	Art. 49 Ley 29783 Art. 101 DS 005-2012-TR RM 312-2011 MINSA	1	0	x	No se evidencia
3.5.9	Los exámenes médicos ocupacionales se realizan respetando lo dispuesto en los Documentos Técnicos de la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores expedidos por el Ministerio de Salud.	Art. 101° DS 016-2016-TR.	1	0	x	No se evidencia
3.5.10	Se cuenta con el registro de Exámenes Médicos Ocupacionales	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc B DS 005-2012-TR RM 050-2014	1	0	x	No se evidencia
3.5.11	Si la empresa realiza actividades de alto riesgo, los exámenes médicos ocupacionales deben cumplir con el estándar mínimo de sus respectivos sectores. Art. 101° DS 016-2016-TR.	Art. 101° DS 016-2016-TR.	1	0	x	No se evidencia
3.5.12	Si la empresa no realiza actividades de alto riesgo, los exámenes médicos ocupacionales se practican cada dos (02) años y deben efectuar los exámenes médicos de salida a los trabajadores	Art. 101° DS 016-2016-TR.	1	0	x	No se evidencia

3.6	Respuesta ante Emergencias					
3.6.1	La empresa cuenta con un Plan de contingencias y/o emergencias.	Art. 83 DS005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.6.2	Se ha capacitado a los brigadistas designados en la atención de emergencias	Art. 83 DS005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.6.3	La empresa garantiza medios para la comunicación interna y externa y de coordinación con todo el personal para situaciones de emergencia	Art. 83 DS005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.6.4	Se han establecido los medios técnicos necesarios para actuar en caso de emergencias. La empresa ofrece servicios de primeros auxilios y asistencia médica	Art. 83 DS005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.6.5	¿Se llevan a cabo los simulacros de actuación para casos de emergencias durante el año?	Art. 83 DS005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.6.6	Se cuenta con el registro de simulacros de emergencia	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc G DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x	No se evidencia
3.6.7	¿Se implementan las recomendaciones al término del simulacro?	Art. 83 DS005-2012-TR	1	0	x	No se evidencia
3.6.8	Se cuenta con el registro de Equipos de seguridad o emergencia	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc F DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x	No se evidencia

4	VERIFICACIÓN					
4.1	Medición y Seguimiento del Desempeño					
4.1.1	Se cuenta con el registro de Inspecciones de Seguridad	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc D DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x	No se evidencia
4.1.2	Se cuenta con el registro de estadísticas de seguridad y salud.	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc E DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x	No se evidencia
4.1.3	Las empresas contratistas cuentan con Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Art. 68 Inc A Ley 29783	1	0	x	No se evidencia
4.1.4	Los trabajadores de las empresas contratistas y la propia empresa cuentan con sus respectivos seguros de acuerdo a la normativa vigente.	Art. 68 Inc C Ley 29783	1	0	x	No se evidencia
4.1.5	La empresa principal, vigila que los contratistas cumplan con la normativa legal vigente.	Art. 68 Inc D Ley 29783	1	0	x	No se evidencia
4.1.6	Se verifica que los trabajadores de las empresas contratistas cuenten con los mismos niveles de seguridad y salud que la que tienen los trabajadores de la empresa principal.	Art. 7 Inc A Ley 29783	1	0	x	No se evidencia
4.1.7	La empresa cumple con realizar una auditoría del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo cada 02 años si realiza actividades de alto riesgo, y cada 03 años si no las realiza, a través de un auditor registrado y debidamente autorizado por el Ministerio de Trabajo.	Art. 15 DS014-2013-TR.	1	0	x	No se evidencia

4.2 Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva							
4.2.1	Existe un mecanismo (Procedimiento) para investigar los accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales	Art. 58 y 92 Ley 29783 Art. 88 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
4.2.2	Se cuenta con el registro de Accidentes de Trabajo (Conservación 10 años), enfermedades ocupacionales (Conservación 20 años) e incidentes peligrosos (Conservación 10 años)	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc A y Art 35 DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x		No se evidencia
4.2.3	Se cuenta con el registro Investigación de Accidentes de Trabajo, enfermedades ocupacionales e incidentes peligrosos	Art. 28 Ley 29783 modif X la Ley 30222 Art. 33 Inc A DS 005-2012-TR RM 050-2013	1	0	x		No se evidencia
4.2.4	Se verifica el cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas recomendadas en el informe de investigación de accidentes.	Art. 93 Ley 29783	1	0	x		No se evidencia
4.2.5	Cuenta con un procedimiento para informar al MINTRA la ocurrencia de un accidente mortal e incidentes peligrosos u otro tipo de situación que altere o ponga en riesgo la vida. Integridad física o psicológica del trabajador en el formato establecido para tal fin y dentro de las 24 horas de sucedido.	Art. 82 Ley 29783 DS 012-2014-TR	1	0	x		No se evidencia
5 ACCIÓN PARA LA MEJORA							
5.1	Se revisa el sistema de gestión de SST, al menos una vez al año.	Art. 90 DS005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia
5.2	Se comunican los resultados de la revisión del sistema a los encargados del sistema de gestión, al comité de SST, a los trabajadores y al Sindicato.	Art. 91 DS 005-2012-TR	1	0	x		No se evidencia

Fuente: Elaboración Propia

3.1.8 Resultado del diagnóstico en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ley 29783

Tabla 24

Resumen sobre el diagnóstico aplicado en Seguridad y Salud en el trabajo

ELEMENTOS A EVALUAR	Si	No	No Aplica	% Cumplimento
POLITICA	0	7	0	0%
PLANIFICACIÓN	1	83	0	1%
Matriz IPERC	0	19	0	0%
Objetivos, Planes y Programas	1	2	0	33%
Requisitos legales	0	1	0	0%
RISST	0	2	0	0%
IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	1	59	0	2%
Estructura, Funciones, responsabilidad y autoridad	0	1	0	0%
Entrenamiento, conciencia y competencia	0	6	0	0%
Comunicación	0	3	0	0%
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	26	0	0%
Control Operacional	1	3	0	25%
Higiene, Ergonomía, Psicosocial y Salud Ocupacional	0	12	0	0%
Respuesta ante emergencias	0	8	0	0%
VERIFICACIÓN	0	12	0	0%
Medición y Seguimiento del Desempeño	0	7	0	0%
Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva	0	5	0	0%
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0	2	0	0%
TOTAL				3.4%

Nota. Fuente: Elaboración propia

Para el análisis del cumplimiento basado ley 29783 se utilizó el siguiente cuadro para el porcentaje de cumplimiento

Tabla25

Tabla de valoración sobre Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ley 29783

Criterio de Evaluación	% de cumplimiento
Bajo	< 50%
Regular	51% - 80%
Bueno	81 - 100%

Nota. Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como resultado de la evaluación, el cumplimiento del SGSST, el resultado es bajo, como consecuencia de lo evidenciado de la lista de verificación utilizada, dando un porcentaje de cumplimiento de 3.4%.basado en la tabla anterior.

b) Registro documentario de incidentes y accidentes ocurridos desde enero del 2018

FECHA	AREA	DESCRIPCION DEL EVENTO	CONDICION	OBSERVACIONES
09/01/2018	Almacén	Quemadura de mano y brazo izquierdo con hipoclorito.	Accidente	Descanso 4 días.
14/01/2018	Producción	Descargas eléctricas, por accionar botomeras bombas dosificadoras.	Accidente	Quemadura de dedo pulgar mano izquierda. Descanso 5 días.
15/02/2018	Osmosis inversa	Resbalón sin caída al piso.*	Incidente	
13/03/2018	Distribución de agua tratada	Corte con material metálico	Accidente	Corte en mano derecha con sutura de 4 puntos. Descanso médico de 2 días.
23/03/2018	Producción	Salpicadura de hipoclorito de calcio en ojos.	Accidente	Lesión a la córnea. Descanso médico de 20 días.
15/04/2018	Producción	Atrapamiento de mano con agitador de hipoclorito de calcio.	Accidente	Corte y golpe en mano izquierda. Descanso médico de 4 días.
10/05/2018	Sub Estación eléctrica	Corto circuito	Incidente	
26/05/2018	Muestreo de agua tratada	Corte de la mano derecha con material de vidrio.	Accidente	Sutura de 2 puntos. Descanso de 1 días.
21/06/2018	Bombeo de agua cruda	Resbalón en piso húmedo.	Incidente	
20/07/2018	Almacenamiento de agua	Caída a distinto nivel de tanque de 25 m ³ .	Accidente	Fractura de pierna derecha. Descanso médico de 60 días.
04/08/2018	Osmosis Inversa	Sobresfuerzo al levantar tanque de anti incrustante de 80 litros	Accidente	Dolores de espalda y columna. Descanso 2 días.
14/08/2018	Almacenamiento de agua	Trabajador sufre resbalón por piso resbaladizo.	Incidente	
12/09/2018	Almacén	Los gases de hipoclorito causan molestias por no usar respirador.	Incidente	
28/09/2018	Sub Estación eléctrica	Quemadura por contacto eléctrico directo	Accidente	Lesión en mano derecha. Descanso 5 días.
03/10/2018	Muestreo de agua tratada	Material de vidrio cae al piso y se rompe.	Incidente	
12/10/2018	Bombeo de agua cruda	Golpea con la puerta por distraído.	Incidente	Contusión leve de brazo derecho.
17/10/2018	Almacén	Un trabajador casi es impactado por furgoneta	Incidente	

Diagnóstico del registro de incidentes y accidentes de la empresa EPSEL

Fuente. Elaboración propia

Interpretación

Presenciamos que están ocurriendo incidentes y accidente muchos de los cuales requieren descanso medico lo que estaría perjudicando más la situación de la empresa y poniendo en riesgo alguna multa o sanción por parte de las autoridades competentes.

IMAGEN

Cuadro resumen de la evaluación de los Sistemas de Gestión

SISTEMA A EVALUAR	INDICADOR DE EFICIENCIA	RESULTADOS
Gestión de Calidad	4. Contexto de la Organización	8.33%
	5. Liderazgo	41.67%
	6. Planificación	0.00%
	7. Soporte	5.00%
	8. Operación	27.62%
	9. Evaluación del desempeño	0.00%
	10 Mejora	0.00%
Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	Política	0.00%
	Planificación	1%
	Implementación y operación	2%
	Verificación	0.00%
	Revisión por la dirección	0.00%

Nota. Fuente: elaboración propia.

3.1.9 Estimación de pérdidas económicas para la empresa por el incumplimiento y/o ausencia de un Sistema Integrado de Gestión.

EPSEL SA es pertenece al rubro de servicio y es administrada por el estado, sin embargo no está ajena a la imposición de sanciones y multas por las instituciones competentes en el tema de SST y en calidad; por ejemplo, si habláramos de la seguridad la institución del estado que podría multar a la empresa EPSEL SA sería la SUNAFIL; las multas utilizadas son las siguientes:

- Muy Graves 200 UIT
- Graves 100 UIT
- Leves 50 UIT

3.1.10 Según los resultados obtenidos a continuación se propone las siguientes acciones de mejora.

IMAGEN

Acciones de mejora para los resultados obtenidos

OBJETIVOS	CAUSA DE LOS PROBLEMAS	SOLUCIÓN PROPUESTA
1. Eliminar retrasos en la entrega de los proyectos y trabajos realizados.	Planificación inadecuada de tareas a realizar (Planificación y control operacional).	Diagramas de Proceso. Implementación de Fichas de proceso – Caracterización. Establecer objetivos, metas e indicadores. Uso de Formatos de Control Operacional. Uso de Formatos de Control de cambios en producción o prestación del servicio.
	Falta de Procedimientos de trabajo.	Uso de Procedimientos de trabajo.
	Falta en el control de Indicadores.	Uso de objetivos, metas e indicadores.
	Falta de Mantenimiento.	Procedimiento de Mantenimiento
2. Reducir las quejas y reclamos por defectos de calidad y/o requisitos del cliente no atendidos.	Planificación inadecuada de tareas a realizar (Planificación y control operacional).	Diagramas de Proceso. Fichas de proceso – Caracterización. Implementar objetivos, metas e indicadores. Formatos de Control Operacional. Formatos de Control de cambios en producción o prestación del servicio.
	Falta de Procedimientos de	Procedimientos de trabajo.
	Falta de control a través de Indicadores.	Uso de objetivos, metas e indicadores.
	Falta de Mantenimiento.	Procedimiento de Mantenimiento
3. Mejorar la gestión administrativa y operativa de EPSEL S.A. a través de un diseño y control correcto de sus procesos e implantación de metodologías de trabajo adecuadas.	Planificación inadecuada de tareas a realizar	Diagramas de Proceso. Fichas de proceso – Caracterización. Objetivos, metas e indicadores. Formatos de Control Operacional. Formatos de Control de cambios en producción o prestación del servicio.
	Falta de Procedimientos de trabajo.	Procedimientos de trabajo.
	Falta en el control de Indicadores.	Objetivos, metas e indicadores.
	Falta de Mantenimiento.	Procedimiento de Mantenimiento
	Metodologías inadecuadas de reclutamiento de personal.	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.

Nota. Fuente: elaboración propia.

3.2 Propuesta de la investigación

3.2.1 Fundamentación

EPSEL S.A necesita implementar un sistema que le permita mejorar la eficiencia en su área de producción, por lo cual propuesta que se plantea se basara en las normativas de ISO 9001-2015 y en el reglamento de la ley 29783, con la realización de los documentación y formatos necesarios como formatos y guías.

3.2.2 Objetivos de la propuesta

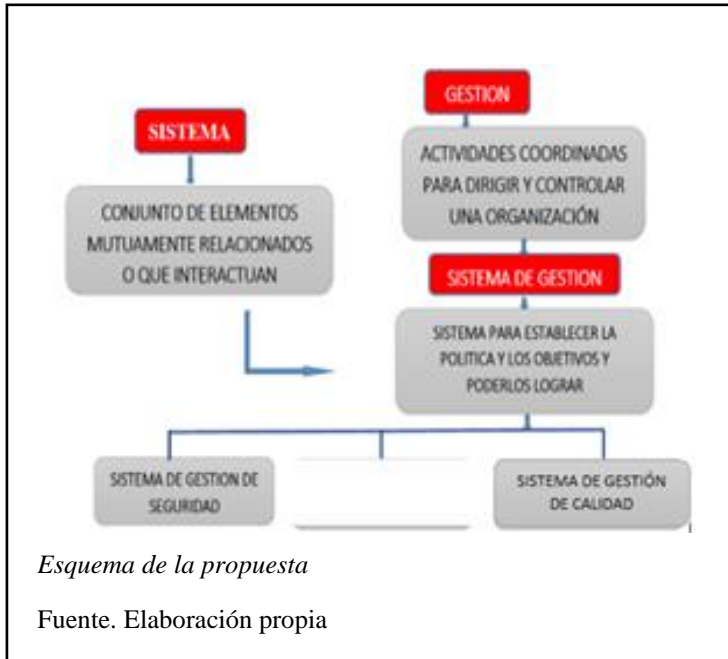
3.2.2.1 Objetivo general

Desarrollar la implementación de un Sistema integrado de gestión para mejorar la eficiencia en el área de producción de la planta de tratamiento n° 2 de la empresa EPSEL S.A

3.2.2.2 Objetivo especifico

- a) Diagnosticar la situación actual del Sistema Integrado en EPSEL
- b) Mejorar la eficiencia en el área de producción con la propuesta a implementar
- c) Lograr la integración de las áreas investigadas de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo
- d) Evaluar el costo/beneficio de la propuesta implantada

3.2.3 Desarrollo de la propuesta



3.2.3.1 Procedimientos necesarios para elaborar el SIG

IMAGEN

Guía de elaboración del SIG

Procedimientos Necesarios para el SIG		
Codificación	Procedimiento	Descripción
SIG-PG-SSOMAC-01	Política Integrada	La Política del SIG integrara, seguridad y salud ocupacional y Calidad.
SIG-PG-SSOMAC-02	Requisitos Legales y Otros Requisitos	El objetivo de realizar un SIG es cumplir los requisitos normativos, los que son aplicables a la organización en los procesos que desarrolla.
SIG-PG-SSOMAC-03	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Este procedimiento al ser aplicado, nos dará como resultado una gestión eficiente del SIG, ya que compromete al talento humano y las partes interesadas involucradas. EPSEL SA determinará la necesidad de una adecuada formación del recurso humano en función a los peligros en cada proceso y sus riesgos significativos identificados en el SIG.

Nota. Fuente: Elaboración

3.2.3.2 Sistema Integrado de gestión

Durante la implementación de la Política, se debe considerar el Artículo N° 23 de la Ley N° 29783” y en la ISO 9001-2015, que indica

Esta debe cumplir lo siguiente:

- Ser visible y disponible para todo el personal
- Difundir y explicarse a todo los colaboradores
- Distribuidas como documentos adjuntos a la nómina.
- Incluir en el RISST y Calidad de la Empresa.
- Publicándolas en el periódico mural
- Transmitirla en la inducción del personal nuevo

3.2.3.3 POLITICA INTEGRADA DE GESTIÓN

POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EPSEL SA es una empresa dedicada a brindar servicio en lo referente al Tratamiento de Aguas; comprometidos con la Calidad en nuestros procesos y servicio, Seguridad y Salud en el Trabajo ya que nuestros colaboradores son el elemento fundamental de la empresa.

Todas nuestras actividades de tratamiento de Aguas se rigen bajo la práctica de los siguientes valores: Puntualidad, Responsabilidad, Honestidad, Respeto y Transparencia.

~~aa~~Asumimos los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente nuestros procesos para lograr Nuestros objetivos y Metas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Calidad.
- Cumplir con todas las disposiciones legales aplicables, así como con los requisitos adicionales asumidos de manera voluntaria y que estén relacionados tanto con la seguridad y salud de los trabajadores, como con la calidad de los servicios prestados.
- Promover la detección y evaluación de Peligros la evaluación y controlar los riesgos de nuestras actividades para Prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores, así como impactos negativos al ambiente y comunidad circundante.
- Desarrollar las competencias de los trabajadores capacitando permanentemente al personal, formando, informando y sensibilizando en materia de seguridad y Salud en el Trabajo y Calidad al objeto de lograr personas más responsables, competentes y comprometidas, así como el liderazgo y la responsabilidad individual en todos los niveles de la organización.
- Brindar un servicio de calidad en los requerimientos de nuestros clientes para tener la satisfacción de estos, haciendo un uso racional de los recursos naturales renovables y no renovables.

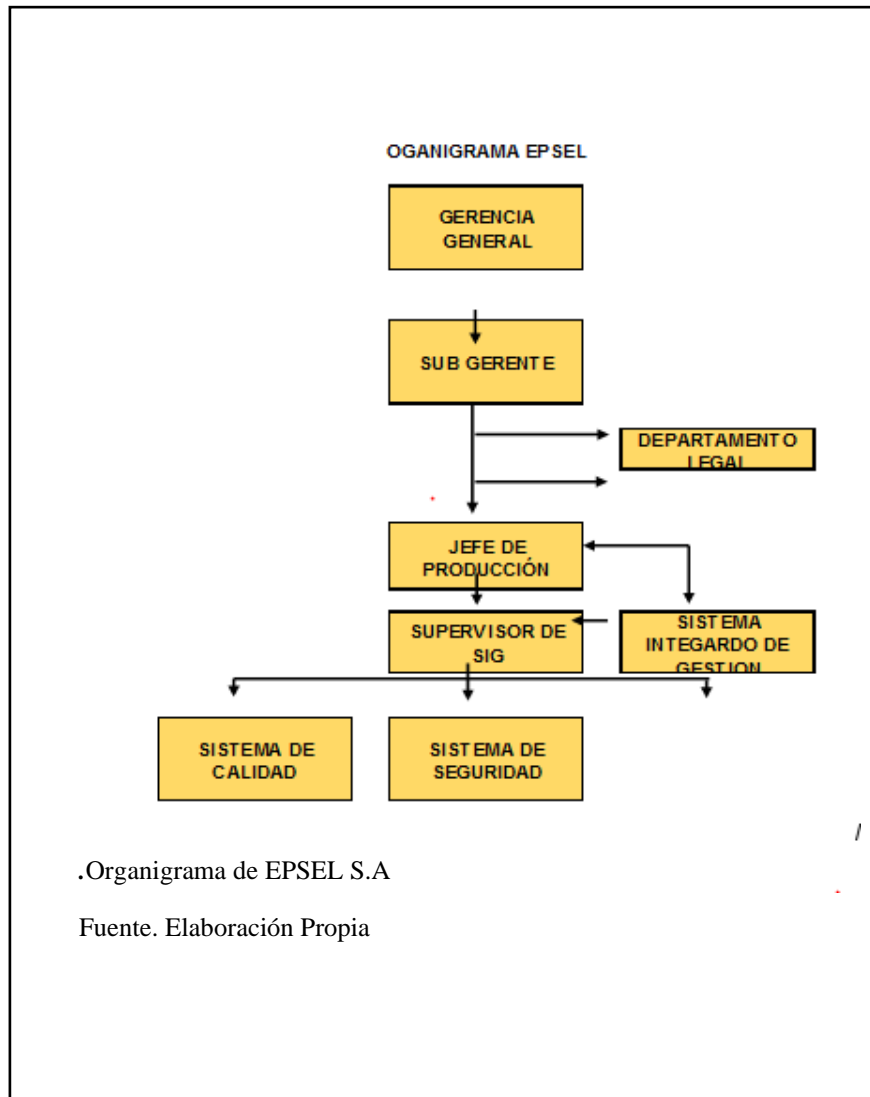
Chiclayo 11 de noviembre del 2018

GERENCIA GENERAL

Política de calidad

Fuente. Elaboración propia

3.2.3.4 ORGANIGRAMA DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



3.2.3.5 Lista maestra de documentos

Lista de los formatos y documentos utilizados

Código del Documento	Origen		Nombre del Documento	Formatos	Elaborado	Modificado	Revisado	Aprobado	Fecha de Aprobación	N° Verificación	Tipo	
	Interno	Externo									Q	S & S O
SIG-PG-SSOMAC-01	x		Procedimiento de Política Integrada	Formato de entrega de documentación	Supervisor SSOMAC	Jefe SSOMAC	Gerente SSOMAC	Gerente General	20/12/2018	1		x
SIG-PG-SSOMAC-02	x		Procedimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos	Lista de Aspectos Ambientales	Supervisor SSOMAC	Jefe SSOMAC Área Legal	Gerente SSOMAC	Gerente General	20/12/2018	1	x	x
				Lista de Temas de SSO								
				Ficha de requisitos legales y otros requisitos								
				Lista de verificación de monitoreo de cumplimiento legal								
				Consolidado de listas de verificación de cumplimiento legal								
				Informe de evaluación del cumplimiento de requisitos legales								
SIG-PG-SSOMAC-03	x		Procedimiento de Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Ficha de datos personales	Supervisor SSOMAC	Jefe SSOMAC	Gerente SSOMAC	Gerente General	20/12/2018	1	x	x
				Lista de capacitación, inducción y retroalimentación								
SIG-PG-SSOMAC-04	x		Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta	Acta de reunión	Supervisor SSOMAC	Jefe SSOMAC	Gerente SSOMAC	Gerente General	20/12/2018	1	x	X
				Entrega de documentación								
				Lista de reunión								
				Petición, queja, reclamo o felicitación								

				Lista de distribución de documentos									
SIG-PG-SSOMA C-05	x		Procedimiento de Control de Documentos y Registros	Lista maestra de documentos	Supervisor SSOMA C	Jefe SSOMA C	Gerente SSOMA C	Gerente General	20/12/2018	1	x	X	
				Lista maestra de registros									
				Modificación de documentos									
				Programa de revisión de documentos									
				Codificación de los documentos y registros.									
Solicitud de revisión del documento													
SIG-PG-SSOMA C-06	x		Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencia	Acta constitutiva de las brigadas de emergencia	Supervisor SSOMA C	Jefe SSOMA C	Gerente SSOMA C	Gerente General	20/12/2018	1			
				Informe final de simulacro de emergencia									
				Programa anual de simulacro de emergencia									
				Programación del simulacro de emergencia									
SIG-PG-SSOMA C-07	x		Procedimiento de Investigación de Incidentes	Ficha de investigación de accidentes	Supervisor SSOMA C	Jefe SSOMA C	Gerente SSOMA C	Gerente General	20/12/2018	1		X	
				Reporte de incidentes y accidentes									
SIG-PG-SSOMA C-08	x		Procedimiento de Auditoría	Acta de auditoría	Supervisor SSOMA C	Jefe SSOMA C	Gerente SSOMA C	Gerente General	20/12/2018	1	x	X	

Nota. Fuente. Elaboración propia

3.2.3.6 Sistema de Gestión de la Calidad

Calidad tiene un fin que es integrar todas las funciones y sobre todo buscar la satisfacción del cliente.

Este se va a dividir en 4 puntos claves

- I. Definición del Alcance del Sistema
- II. Planificación
- III. Implementar, seguir y analizar
- IV. Auditoría y Revisión por la Gerencia

I. Seguimiento del sistema de gestión de calidad

Como inicio tendrán que plantear cuáles serán los límites y como se aplicara el SGC y su alcance, considerando los procesos:


II. Planificación de la calidad

A. Alcance del sistema de gestión de calidad

El gerente debe crear, verificar y aprobar los alcances del Sistema de Gestión, el cual se incluirá en el Manual de Calidad, luego se comunicará a todos los colaboradores.

B. Conocimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas


El cuadro nos demuestra las necesidades y expectativas (**anexo 4**).

EPSEL SA	FORMATO		 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-007	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001	
Clientes	Confidencialidad de los datos y/o resultados.	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	
	Confiabilidad del servicio y/o producto.	8.1 Planificación y control Operacional. 8.5 Producción y prestación del Servicio.	
	Personal certificado con experiencia.	7.1.2 Personas	
	Seguridad y salud ocupacional.	7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	
	Cuidado del Medio Ambiente.	NO APLICA	
Estado y organismos reguladores	Cumplimiento de las Normas Legales y reglamentarias.	5.1.2 Enfoque al cliente, inciso a)	
Proveedores	Cumplimiento con plazos de pago y entrega pactados.	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	
	Calidad concertada.		
	Posibles alianzas estratégicas.		
Personal	Desarrollo personal y profesional.	7.2 Competencia	
	Seguridad laboral.	7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	
	Satisfacción del personal.	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	
	Clima laboral adecuado.	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	

Formato de identificación de necesidades

Fuente. Elaboración propia

En EPSEL S.A. para cumplir con las satisfacciones del cliente que es la base primordial de la empresa se buscara mecanismos para medir esta satisfacción que ubicado en **(Anexo 4 - Encuesta de satisfacción del cliente)**. Para los clientes internos, se elaborara el formato **SGC-F-017- Requisitos de cliente Interno**.

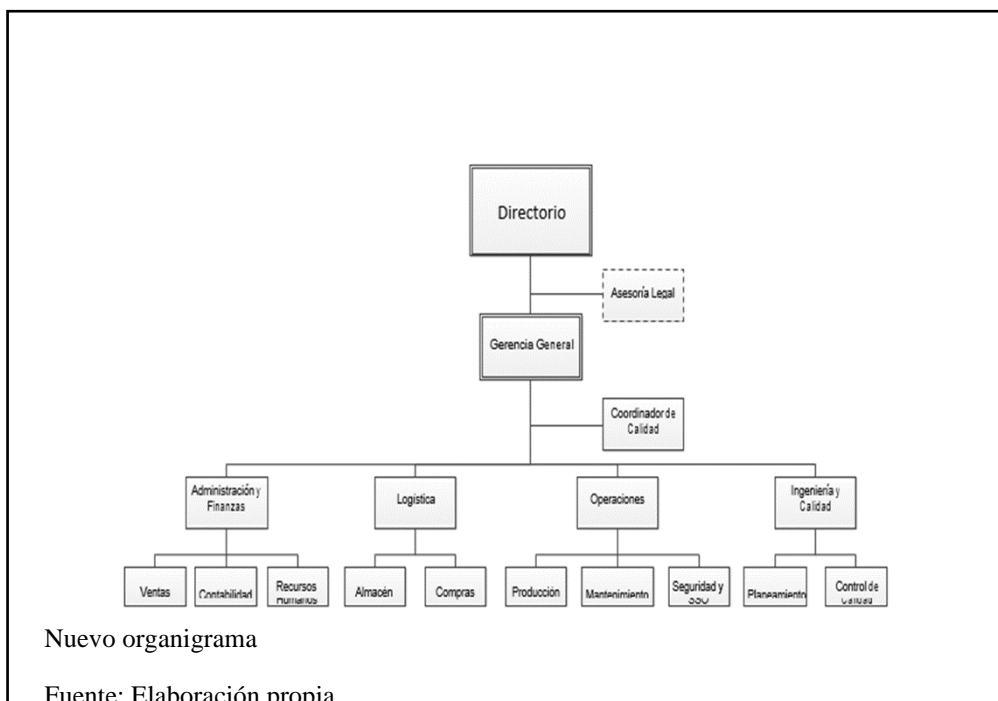
EPSEL S.A.	FORMATO			
CÓDIGO: SGC-F-017	REQUISITOS DE CLIENTE INTERNO			
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE:				
				Página 1 de 1
PROCESO PROVEEDOR	PROCESO CLIENTE	Requisitos de Proceso Cliente	Revisado por:	Observaciones

Formato de identificación de necesidades

Fuente. Elaboración propia

C. Organización - responsabilidad, autoridad y competencia

Gerencia General pieza fundamental para implementar los sistemas, se tendrá que difundir y explicar los colaboradores de la organización lo importante que es satisfacer a los clientes. La Gerencia General asignará un Supervisor de Calidad, el cual verificara las diversas tareas de implementación del SGC en la EPSEL S.A. Teniendo como base el siguiente diagrama.



D. Formato de Perfiles de diferentes Cargo y sus responsabilidades.

Otro cambio a realizar según la Norma 9001:2015 es el organigrama y será realizado por Supervisor de Calidad.

EPSEL S.A	REGISTRO	 Página 1 de 1
CODIGO:SGC-M-002	PERFILES DE CARGO Y RESPONSABILIDADES	
VERSION: V.1.0		
VIG. DESDE:		

1. IDENTIFICACIÓN

A) TITULO DEL PUESTO:
B) UBICACION: - Gerencia: - Área:
C) UNIDAD DE MANDO: - Reporta a: - Supervisa

2. OBJETIVO

--

3. COMPETENCIA

a) Educación:
b) Formación:
c) Habilidades:
d) Experiencia:

4. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

--

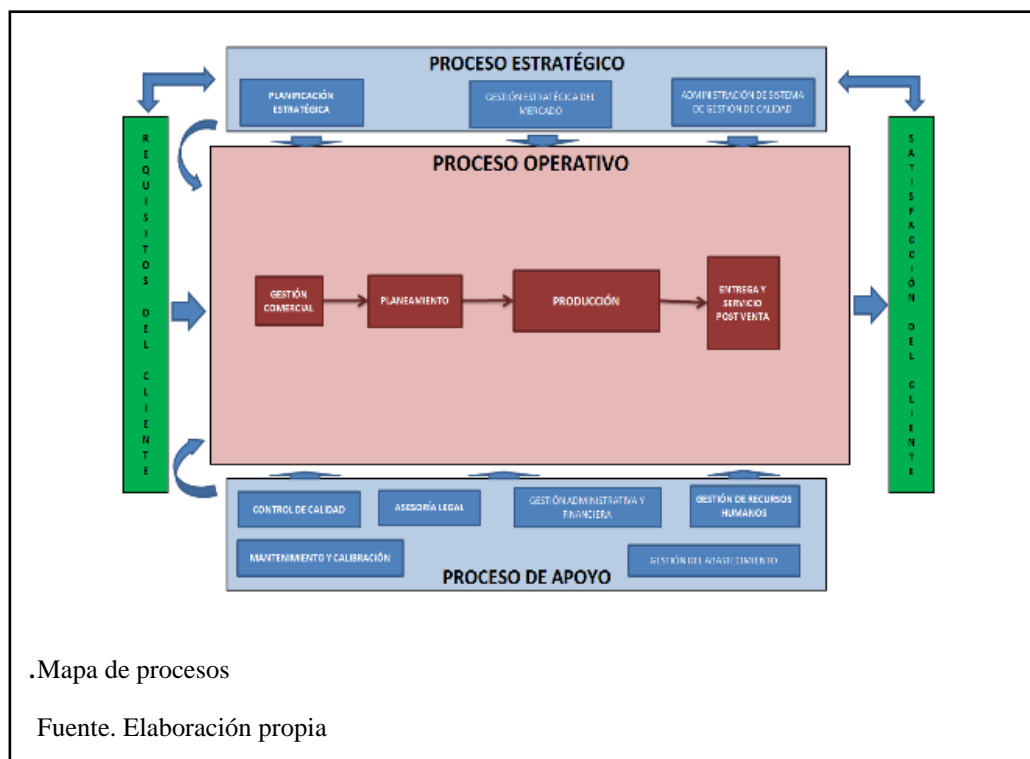
Nota .Fuente: Elaboración propia

.Perfiles de cargo

Fuente: Elaboración propia

E. Identificación de procesos

Se identificará los proceso de la empresa por ello se revisara el mapa y todo cambio a ejecutar, esto será aprobado por la alta Gerencia y se tendrá que comunicar con todos los trabajadores, solo se modificara para incluir nuevos procesos y que sean necesarios




F. Identificación de riesgos y oportunidades

Toda empresa debe implementar medidas para ello se utilizara un formato (**anexo 5**),

G. Identificación de requisitos legales y otros aplicables

El éxito se lograra si se logra encontrar los requisitos legales y otros aplicables, creando así un formato para su aplicación.

Formato de matriz de requisitos legales y otros requisitos aplicable

EPSEL S.A.		MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS							
CÓDIGO: SGC-F-010									
Revisión:									
Vig. Desde:									
N°	Título	Identificador	Artículo	Requisito Legal	Acción de Cumplimiento Legal	Evaluación de Cumplimiento			
						S	P	N	Observaciones
Elaborado por:				Revisado por:		Aprobado por:			
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.						Fecha:			

.Matriz de requisitos legales y otros requisitos

Fuente. Elaboración propia

H. Política de calidad

SGC-F-003. POLÍTICA DE CALIDAD EPSEL S.A.

La "Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Lambayeque" (EPS EPSEL S.A.)

- a) Se determinara y satisfacera en el tiempo exacto los requisitos de los clientes.
- b) Se establecerá programas de gestión, actividades planificadas y objetivos de calidad para asegurar el cumplimiento de nuestra Política.
- c) Se cumplirá con las normas y con la política y términos vigentes de calidad
- d) Se promoverá la mejora continua del Sistema de calidad
- e) Se tendrá una relación de un beneficio mutuo

Política de calidad

Fuente. Elaboración propia

I. Objetivos de calidad

Se deberá establecer objetivos y cumplir con los requisitos por los clientes y la empresa, las cuales serán revisadas por la alta gerencia cada semestre (**anexo 6**).

J. Planificación de los cambios

Cuando se realice algún cambio se tendrá que planificar, para ello se realizó un formato SGC-F-015 Planificación de los cambios en el SGC.

Planificación de los cambios en el SGC

EPSEL S.A.		FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-015		PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS EN EL SGC					
VERSIÓN: V 1.0						Página 1 de 1	
VIG. DESDE:							
CAMBIO PROPUESTO	Propósito	Potencial <u>Consec. en el</u> SGC	Recursos	Respons.	Rev. por:	<u>Aprob.</u> por:	
ACTIVIDADES PLANIFICADAS					F. inicio	F. fin	
1							
2							
3							

.Formato de planificación de los cambios en el SGC

Fuente. Elaboración propia

K. Satisfacción del cliente

Para mejorar se tiene que conocer qué piensa del producto o el servicio que se le entrega, para ellos se tendrán reuniones para ver los temas de contrato, tiempos de entrega, temas económicos entre otros.

Otro medio de comunicación será por vía telefónica y correo electrónico para establecer algún requerimiento. Aplicando un formato de encuesta de satisfacción al cliente **(Anexo 4)**.

Información documentada

Se implementara el Procedimiento para controlar la información documentaria que presentara el siguiente formato en el **(anexo 7)**, también se manejara una lista de documentos **(anexo 8)**.

III. Implementación, seguimiento, y análisis

Se aplicara todas las medidas para poder obtener el objetivo del punto, para ellos se usara un formato **(anexo 9)**.


A. Recursos

EPSEL S.A. se utilizará todo recurso para poder implementar y que estos sean asignados de manera eficiente por cada área

B. Personas, competencia y toma de conciencia

Para el contrato de los servicios de un colaborador se deberá tomar en cuenta con los procedimientos de selección, cumpliendo con todos los requisitos y competencias necesarias (**anexo 10**). Se tendrá como responsables al área de Recursos Humanos del sistema documentario se deberá tener un programa de capacitación (**anexo 11**).

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SGC

EPSEL S.A.				
CÓDIGO: SGC-O-003		PROGRAMA CAPACITACION Y SENSIBILIZACION DEL SGC		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE:				
Nº	CURSOS	Fecha de Realización	Dirigido a	
1	Planificación, implementación, verificación y mejora de un SGC	Gerentes, Jefes y Supervisores	Consultor Externo	
2	Beneficios de un SGC	Todo el Personal	Consultor Externo	
3	Capacitación sobre las funciones de cada puesto clave	Todo el Personal	Jefe de RRHH y Consultor Externo	
4	Curso de Liderazgo en proyectos de-	Gerentes, Jefes, Supe visores y Coordinador SIG	Consultor Externo	
5	Política y objetivos de calidad	Gerentes, Jefes y Supervisores	Consultor Externo	
6	Riesgos y oportunidades en el SGC	Gerentes, Jefes y Supervisores	Consultor Externo	
7	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	Todo el Personal	Consultor Externo	
8	Principios de Gestión de la Calidad	Todo el Personal	Consultor Externo	
9	Curso de Interpretación dela Norma ISO 9001:2015	Jefes y supervisores de cada área, coordinador de calidad	Consultor externo	
10	Gestión por Procesos	Jefes, Supervisores y personal	Coordinador de Calidad	
11	Gestión por Indicadores	Jefes, Supervisores y personal operativo	Coordinador de Calidad	
12	Comunicación: Interna y externa	Jefes, Supervisores y personal	Consultor Externo	
13	Herramientas y técnicas de gestión para hallar causas raíz en	Jefes, Supervisores y personal operativo	Coordinador de Calidad	
14	Recursos, personas, competencia y toma de conciencia	Jefes, Supervisores y personal operativo	Jefe de RRHH y Consultor Externo	
15	Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo	
16	Recursos de seguimiento y medición	Jefes, Supervisores y personal Operativo	Consultor Externo	
17	Planificación y control operacional	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo	

.Programa de capacitación y sensibilización de SGC

Fuente. Elaboración propia

C. Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos la EPSEL S.A.

Se cuenta con local necesario para todos sus procesos y actividades:

1. Espacios administrativas
2. Maquinaria y Equipamiento
3. Servicios de apoyo.

EPSEL S.A.	FORMATO	
CÓDIGO: SGC-F-027	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	
VERSIÓN: V 1.0		
MG. DESDE:		Página 1 de 1

Área en la que se Desempeña: _____

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, ponga una cruz (X) dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que:

M= Muy Satisfecho B=Bastante P=Poco N=Nada

+	M	B	P	I
---	---	---	---	---

1 ¿Está usted satisfecho con su salario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ¿Con el tipo de trabajo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 ¿Con los empleados que dependen de usted?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 ¿Con los jefes y superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 ¿Con los compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 ¿Con sus posibilidades de ascenso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 ¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONTANDO TODO LO ANTERIOR:

8 ¿Qué satisfacción general tiene usted en la empresa?

Comentarios:

1 _____

2 _____

3 _____

Satisfacción en el trabajo

Fuente .Elaboración propia

D. Recursos de seguimiento y medición

Con el motivo que las actividades sean desarrolladas de una manera correcta se debe seguir requisitos, se creó un procedimiento SGC-P-005 Control de equipos de medición y ensayo (**anexo 12**).

Estos equipos son calibrados y supervisados por el área de Mantenimiento y se basara en el procedimiento (**anexo13**) y se tendrá una programa de calibración de los equipos.

E. Comunicación interna y externa

Se empleara mecanismo para un mejor manejo y eficiente comunicación interna

1. Instalará periódicos murales en toda la empresa
2. Se programaran reuniones
3. Toda información se enviara por correo corporativo
4. Se programa un programa de charlas y capacitaciones

F. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La empresa para tiene garantizar que los servicios cumplan con los requisitos se guiara en el procedimiento (**anexo 14**).

Los proveedores con el fin de cumplir con el sistema y garantizar el buen servicio, aplicando el formato elaborado (**anexo15**).

Para la compra de materiales se establece aplicar solícites de materiales, tramites de pedidos, esto se encontrara en el siguiente formato (**anexo 16**).

G. Planificación y controles operacionales

Se controlara de acuerdo a la planificación de los procesos para poder cumplir con las expectativas del cliente mediante:

H. Requisitos para los productos y servicios

Toda esta información no la brindara el cliente

Para ello la empresa EPSEL S.A. Tendrá una relación estrecha con el cliente, escuchando los reclamos y mejoras Se utilizara el formato siguiente

EPSEL S.A.			FORMATO							
CÓDIGO: SGC-F-016			CONTROL OPERACIONAL							
VERSIÓN: V 1.0										
VIG. DESDE:									Página 1 de 1	
PROCESO, PRODUCTO/SERVICIO	I	E	Requisitos del cliente	Criterio de aceptación	Recursos	Controles	Respons.	Obs.		
1										
2										
REQUISITOS LEGALES										
1										
2										
3										
REQUISITOS NECESARIOS POR LA ORGANIZACIÓN										
1										
<i>Formato de control operacional</i>										
Fuente .Elaboración propia										

I. Seguimiento de los procesos

Para tener un mejor control de los servicios y productos cumpla con los requisitos se tendrá un control a las empresas terceras como:

1. Programa de auditorias
2. Cada empresa tercer deberá realizar reportes
3. Se realizara supervisiones a las actividades de los terceros

J. Identificación y trazabilidad

La empresa tendrá que identificar todos los procesos de los servicios y productos y se basará en el procedimiento SGC-P-015 Identificación y Trazabilidad (**anexo18**).

K. Propiedad del cliente o proveedor externo

La empresa si tiene el control y manejo de alguna propiedad del cliente o empresa tercera tendrá que utilizar el procedimiento SGC-P-009 Preservación y cuidado de la propiedad del cliente (**anexo 19**).

L. Control de cambios

Fundamental para la empresa ya que si no se cumple puede alterar el cumplimiento de las necesidades de los clientes por ello la empresa se asegurará del uso del formato SGC-F-022 Control de cambios en producción o prestación del servicio.

EPSEL S.A.		FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-022		CONTROL DE CAMBIOS EN PRODUCCIÓN O PRESTACION DEL SERVICIO					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE:							Página 1 de 1
PROCESO/ACTIVIDAD RELACIONADO(A)							
FECHA:							
CAMBIO PROPUESTO	Objetivo	Respons.	Resultado de revisión	Acción Necesaria	Aprobado SI/NO	Aprobado por:	
1							

.Formato de control de cambios en producción o prestación del servicio

Fuente .Elaboración propia

M. Análisis de datos

Será necesario que la recoger y estudiar la información de que el sistema se está implementando y desde ahí buscar las mejoras.

IV. Auditoría y revisión por la dirección

Esta etapa es muy importante porque se medirá cómo evoluciona la implementación del sistema, esta auditoria estará a cargo por el área de auditoria y del Gerencia general

A. Auditorías internas y/o externas

Estas auditorías se basaran en una programación, que será una vez al y otras en intervalos. Para ellos se creara el procedimiento SGC-P-011 Auditoría Interna con el formato propuesto (**anexo 20**). En cuanto a las Auditorías Externas se podrá contratar a una empresa externa la cual aplicara sus formatos de evaluación.

B. Revisión por la dirección

Se tendrá que informar a la Gerencia para que se tome las nuevas medidas a implementar o lo que se tendrá que mejorar en la empresa usando el siguiente informe SGC-F-026 Resultados de Revisión por la Dirección y se transmitirá a todo los colaboradores.

EPSEL S.A.	FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-026	RESULTADOS DE LA REVISION POR LA DIRECCION					
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:						
Página 1 de 1						
CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
Fecha de Revisión						
PROCESO RELACIONADO			CONCLUSIÓN			
1						
2						
3						
Acciones a desarrollar	Objetivo	Referencia	Resp.	Plazos	Recursos	Obs.
1						
2						
3						

.Formato de resultados de la revisión por la dirección

Fuente .Elaboración propia

3.2.3.7 Plan de implementación del sistema de gestión de calidad

Para la implementación del sistema se debe tener todo estructurado presentando un plan, cronogramas y resultados.

A. Plan de implementación

El plan de implementación del sistema mejorara todo los procesos de la empresa, para ello se tendrá en cuenta las siguientes etapas

Etapa 1: Presentación del proyecto

El coordinador tendrá que presentar a la Gerencia General el proyecto para que sea aprobado y luego sea implementado. Para ello se creara un comité de implementación

Etapa 2: diagnóstico, preparación y diseño

Se tuvo que usar un estudio de la situación de la empresa en tema de Calidad por lo que arrojó de resultado implementar un sistema

La Implementación se desarrollara con los siguientes puntos como La política y objetivos, la cual será transmitida a todo el personal se realizará a través del Mapa de Procesos (**anexo 21**).

Etapa 3: planificación

Se tendrá que aplicar un Plan de implementación, el cual tendrá actividades que se desarrollaran y quienes serán los responsables.

Etapa 4: sensibilización y formación

Se tendrá que capacitar al personal e infórmale sobre la nueva implementación. Esto se desarrollara a través de un programa y será función del Coordinador.

Etapa 5: implementación del SGC

Primero se desarrollara todo el sistema documentario exigido por la norma teniendo en cuenta implementación de controles operacionales, y elaboración de plan y programa de auditorías internas, entre otras actividades.

Etapa 6: verificación y validación

Se implementara lineamientos para poder evaluar y dar por válida la implementación del sistema a través del programa de auditoria

Etapa 7: mejora continua

Se implementara acciones correctivas después del resultado encontrado, se crearan nuevas técnicas, normas y mejoras para realzar el sistema, a través del formato elaborado (**anexo 22**)

Etapa 8 certificación

Se tendrá que buscar la certificación una vez se tenga los resultados, para ellos se contara con una empresa tercera.

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVO
1 Presentación del Proyecto	Presentación y sustentación del Proyecto a la Alta Dirección	Coordinador de Calidad	Aprobar el proyecto de implementación SGC.
	Presentación del proyecto de implementación al Comité de Implementación designado.	Gerente General y Coordinador de Calidad	Establecer responsabilidades de cada miembro para la consecución de una exitosa implementación.
	Reunión de la Alta Dirección con las personas involucradas con el SGC	Alta Dirección, Gerente General y Coordinador de Calidad	Comunicar las decisiones tomadas sobre la implementación del SGC.
2 Diagnóstico, preparación y inicio	Revisión de documentación existente	Coordinador de Calidad y	Establecer con que documentación cuenta la Empresa, referente a la implementación del SGC.
	Inspección de campo de los procesos	Coordinador de Calidad y Comité de Implementación	Revisar y establecer en qué estado se encuentran los procesos de la empresa y que mejoras podrán aplicarse.
	Elaboración de Informe de Diagnóstico	Coordinador de Calidad y Comité de Implementación	Establecer el nivel de concordancia y cumplimiento de los procesos y documentación de la empresa con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
	Definición de Alcance del SGC,	Gerente General y Coordinador de	Establecer los primeros lineamientos del SGC a implementar.
	Descripción de los procesos de la empresa	Coordinador de Calidad y Comité de Implementación	Establecer el mapa de procesos y caracterización de los mismos para su correcta ejecución.
3 Planificación	Desarrollo del Plan de Implementación del SGC	Coordinador de Calidad	Determinar las herramientas y actividades necesarias y su secuencia, para llevar a cabo la Implementación.
	Establecimiento de responsabilidades del SGC	Gerente General y Coordinador de Calidad	Identificar al personal involucrado en la implementación del SGC, y designar funciones y responsabilidades.
	Establecimiento, gestión y provisión de los recursos necesarios para el diseño del SGC (Materiales, infraestructura,	Gerente General, Coordinador de Calidad y Comité de implementación	Asegurar la disponibilidad de recursos y organizar las áreas de trabajo para una correcta implementación del SGC.

Cronograma de implementación

Fuente .Elaboración propia

4 Sensibilización y formación	Programa de sensibilización en temas referidos a la Norma ISO 9001:2015 a todo el personal de la empresa	Gerente General y Coordinador de Calidad	Dar conocimiento suficiente y comprometer al personal con el desarrollo del SGC en O&C Metals S.A.C.
	Preparación y gestión de material necesario para las capacitaciones programadas	Comité de Implementación	Identificar y facilitar las necesidades, tanto materiales como de personal o infraestructura, para llevar a cabo las capacitaciones.
	Capacitación al personal y formación continua en temas de calidad y referentes al SGC.	Gerente General, Coordinador de Calidad y RRHH	Aumentar la eficiencia del personal y proporcionar los conocimientos necesarios sobre el SGC a implementar.
	Evaluación de las capacitaciones realizadas y los conocimientos adquiridos	Comité de Implementación	Comprobar si las capacitaciones han sido eficaces, y reforzar los conocimientos adquiridos por el personal.
5 Implementación del SGC	Desarrollo de información documentada de soporte para el SGC	Comité de Implementación	Contar con las herramientas documentarias, Obligatorias y necesarias, para la implementación del SGC.
	Organización y distribución de la documentación al personal para su mantenimiento y utilización	Comité de Implementación	Garantizar que cada área maneje la documentación necesaria para la correcta y eficiente ejecución de sus actividades.
	Puesta en marcha del SGC	Coordinador de Calidad y Comité de Implementación	Poner en práctica la documentación establecida, llevar control de los procesos y actividades del SGC
	Seguimiento y supervisión del desarrollo de la implementación	Coordinador de Calidad y Comité de Implementación	Asegurar que los procesos y documentación se encuentren conformados tal y como fue realizado el diseño de los mismos para el SGC.
6 Verificación y validación	Ejecución de Programa de Auditorías Internas del SGC	Coordinador de Calidad	Evaluar, identificar y registrar los puntos positivos, oportunidades de mejora, no conformidades y observaciones sobre la implementación del SGC.
	Recopilación y análisis de datos	Comité de Implementación	Verificar el cumplimiento y desempeño de la empresa en la implementación del SGC.

Cronograma de implementación

Fuente .Elaboración propia

	Seguimiento a las acciones, mejoras implementadas y análisis de eficacia de dichas acciones	Coordinador de Calidad y Comité de Implementación	Comprobar los resultados alcanzados y registrar las lecciones aprendidas y opciones de mejora.
Certificación	Solicitud y selección de empresa certificadora	Gerente General y Coordinador de Calidad	Selección de una empresa certificadora fiable y de renombre.
	Envío de documentación para certificación y programación de fechas para Fase 1 y Fase 2 de auditoría	Coordinador de Calidad, Comité de Implementación y Empresa certificadora	Establecer las fechas de auditoría de la empresa.
	Ejecución de Fase 1 y 2 de auditoría	Coordinador de Calidad y Empresa Certificadora	Evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en el SGC de la empresa.
	Levantamiento de	Comité de Implementación y	Analizar y corregir las no conformidades y observaciones sobre el SGC.
	Certificación	Empresa Certificadora	Lograr la certificación ISO 9001:2015.

.Cronograma de implementación

B. Cronograma de actividades

Se realizará un cronograma para la implementación en el cual se detallarán todas las actividades y los días a realizar.

3.2.3.8 Sistema de seguridad y salud en el trabajo

EPSEL SA empresa dedicada al rubro del servicio de agua potable y saneamiento de la Región Lambayeque; EPSEL S.A

Este plan la empresa buscará disminuir accidentes garantizando un ambiente seguro y digno para el colaborador.

Alcance

El Sistema involucrará a todos los colaboradores, toda empresa tercera y subcontratistas

A. Requisitos generales

- a. Se identificara los procesos para el desarrollo del Plan de SST
- b. Se dispondrá de todo los recursos
- c. Se de realizar el un seguimiento y control del desarrollo del plan
- d. Se tendrá que implementar todas las medidas correctivas.

B. Política de seguridad y salud ocupacional

EPSEL SA, brinda servicio y está en contacto con su población por ello, este recurso es muy importante tanto dentro y fuera de planta de proceso, para ello debe implementar varias medidas de prevención de riesgos inmersos al proceso productivo

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EPSEL SA es una empresa dedicada a brindar servicio en lo referente al Tratamiento de Aguas y suministrar agua potable; comprometidos con la, Seguridad y Salud en el Trabajo ya que nuestros colaboradores son el elemento fundamental de la empresa.

Todas nuestras actividades de tratamiento de Aguas se rigen bajo la práctica de los siguientes valores: Puntualidad, Responsabilidad, Honestidad, Laboriosidad, Lealtad, Respeto y Transparencia.

Para el fiel cumplimiento de estos principios, asumimos los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente nuestros procesos para lograr Nuestros objetivos y Metas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir con todas las disposiciones legales aplicables, así como con los requisitos adicionales asumidos de manera voluntaria y que estén relacionados tanto con la seguridad y salud de los trabajadores, como con la calidad de los servicios prestados.
- Promover la detección y evaluación de Peligros la evaluación y controlar los riesgos de nuestras actividades para Prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores, así como impactos negativos al ambiente y comunidad circundante.
- Desarrollar las competencias de los trabajadores capacitando permanentemente al personal, formando, informando y sensibilizando en materia de seguridad y Salud en el Trabajo; al objeto de lograr personas más responsables, competentes y comprometidas, así como el liderazgo y la responsabilidad individual en todos los niveles de la organización.

Chiclayo 11 de noviembre del 2018

GERENTE GENERAL

Política de Seguridad y salud en el trabajo

Fuente .Elaboración propia

C. Planificación

Se inició con la definición de la política según la línea base y desde ahí se derivan los objetivos.

D. Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

Para identificar los peligros que están expuestos los trabajadores se tendrá que realizar una matriz de riesgo y un formato llamado IPERC, para ello se ira por cada puesto de trabajo para ver los riesgos y analizar las mejoras a implementar.

E. Mapa de riesgos

Información que indica al colaborador que peligros tienen al realizar sus deberes

F. Objetivos y programas

El Objetivo es garantizar un trabajo digno y un área de labores segura, también se creara un ambiente y cultura de seguridad

ITEM	OBJETIVOS DE SSO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	META	INDICADOR	RESPONSABLE
1	Prevenir la ocurrencia de accidentes mortales	Cero accidentes Mortales	0	Nº Accidentes Mortales	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad
2	Prevenir la ocurrencia de accidentes incapacitantes y sus consecuencias	Obtener Índices de Gestión de acuerdo al Cliente.	IF=0	AAAA x 1'000,000 IF = ----- HHT	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad
			IS=0	DP+DC x 1'000,000 IS = ----- HHT	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad
			IA=0	IF+ IS IA = ----- 1,000	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad
		Realizar las medidas preventivas en seguridad y salud ocupacional	100%	Verificación del cumplimiento de la Capacitación (Nº de Charlas realizadas / Nº de charlas programadas) x 100 Nº de Inspecciones realizadas /Nº Total de Inspecciones programadas) x 100	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad
Cumplir con la mejora continua y medidas Correctivas.	100%	Nº de Investigaciones realizadas / Nº Total de casos de Incidentes y Accidentes reportados) x 100	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad		
3	Mejorar la administración de la Seguridad en campo por la línea de Supervisión	Cumplir con el Índice Básico de Involucramiento	50% 80 %	Primer Semestre ,Segundo Semestre % Cumplimiento del IBI	Sup. , Operativo/ Sup. , Seguridad
		Cumplir con las inspecciones programadas en SST	100%	% Cumplimiento del programa de inspecciones	Gerente- Sup. Operativo/ Sup. Seguridad
4	Reducir el número de No Conformidades en la Auditoria Interna del Sistema de Gestión de Seguridad y SO con respecto al año anterior.	Reducir en 25% el número de No Conformidades	25%	% = (Nº NC 2017 - Nº NC 2018) * 100/ Nº NC 2017	Gerente Supervisores
		Levantamiento de todas las observaciones obtenidas en la auditoria.	100%	Nº de observaciones levantadas*100 / Nº de observaciones ejecutadas	Supervisor de área

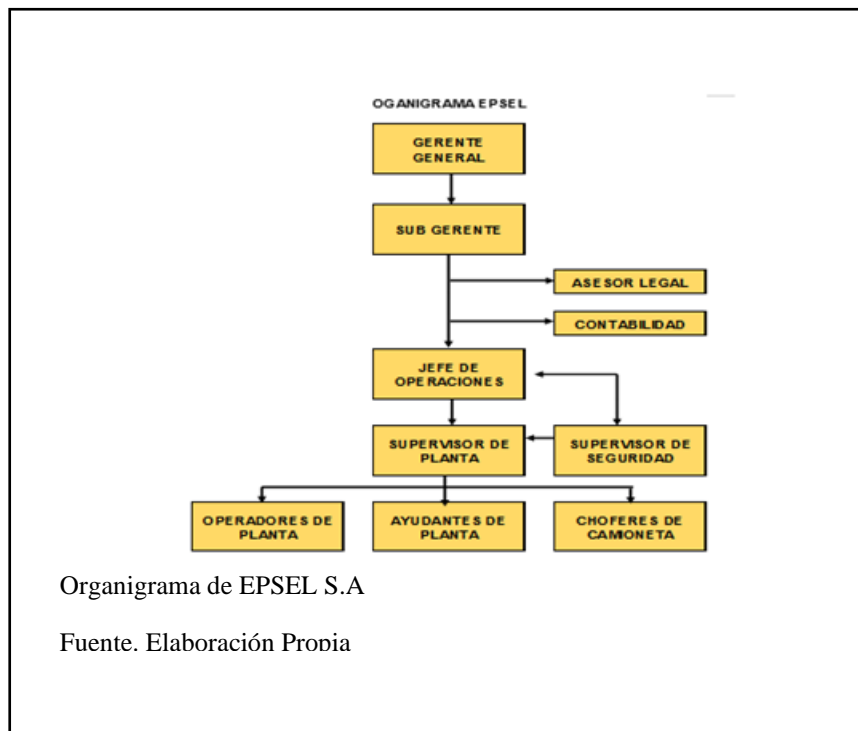
Objetivos y programa del plan de SST

Fuente .Elaboración propia

3.2.3.8.1 Implementación y Funcionamiento

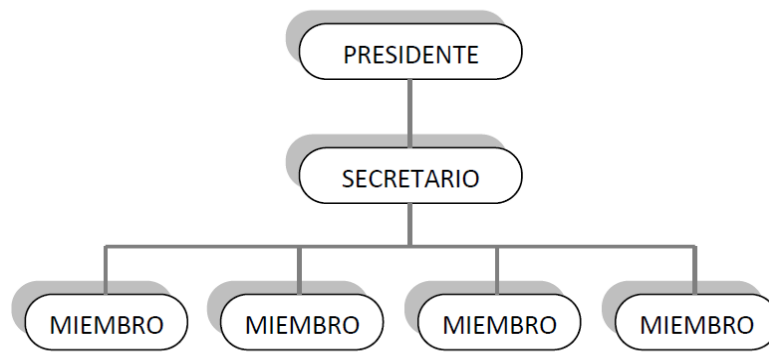
A. Estructura y Responsabilidades

Para que el programa se cumpla y se realice el seguimiento se aplicara la siguiente organización.



B. Comité De Seguridad y Salud En El Trabajo

En concordancia a la Ley 29783, se realizara un comité el cual contara con miembros de la plante empleada y de la parte obrera la cantidad será no menor 4 ni mayor de 12 miembros.



.Organigrama del comité de seguridad y salud en el trabajo

Fuente. Elaboración propia

C. Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional

EPSEL SA utilizara un Reglamento Interno de Seguridad y salud en el trabajo. Dara las guías para evitar accidentes o cualquier otro tipo de enfermedades ocupacionales a por realizar los trabajos.

D. Objetivos el RISSO

- a. Proteger y prevenir al trabajador de EPSEL SA, visitas u otros de los riesgos que se presentan durante el trabajo, eliminando y/o controlando las causas de los accidentes e incidentes y enfermedades ocupacionales.
- b. Cumplir con las normas legales de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicables a EPSEL SA
- c. Mejorar el desempeño laboral para prevenir los riesgos del trabajo, garantizando la seguridad y salud en todas las actividades del EPSEL SA.
- d. Proteger las instalaciones y propiedad del EPSEL SA, con el objetivo de garantizar la fuente de trabajo y mejorar la productividad.
- e. Fomentar un mayor desarrollo de la conciencia de seguridad entre los trabajadores, para que la actividad sea hecha de manera segura.

.Objetivos del reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

Fuente. Elaboración propia

E. Alcances del reglamento interno de seguridad y salud ocupacional

Se aplicara a todos los miembros de la empresa, empleados y empleadores, así como empresas terceras que ingresen a la empresa.

F. Formación, toma de conciencia y competencia

a) Inducción de seguridad

Se dará al personal nuevo, antes de ingresar a laborar en las instalaciones, el cual se le explicara sobre los conceptos básicos, peligros y riegos que se pueden presentar, como utilizar el extintor y materiales peligrosos.

b) Capacitación y entrenamiento

De acuerdo a la exigencia de la ley se registraran en un formato pro el área de seguridad. Se realizaran las capacitaciones de acuerdo a los accidentes que se puedan presentar

c) Preparación y respuesta ante emergencias

Este plan debe ser desarrollado por el área de Seguridad, este servirá para medir como reaccionara la empresa ante un evento, este plana debe tener brigadas de emergencia, evacuación y primeros auxilios, además de toda una comunicación y responsabilidades de cómo actuar y quien actuar ante un evento.

G. Verificación y Acciones Correctivas

a) Seguimiento y medición del desempeño

Para garantizar el cumplimiento del área se realizara pequeñas auditorias acompañadas de inspecciones.

b) Inspecciones internas de seguridad y salud ocupacional

Inspecciones Planeadas de seguridad.

Se realizaran todos los meses en todas las áreas serán firmadas por el responsable del área y se acordara la fecha de levantamiento y se enviara el formato de la inspección por correo a las jefaturas.

Inspecciones Inopinadas de Seguridad

Estas serán consideradas como reporte de actos y condiciones y serán firmadas por el responsable y/o coordinador del área y se manifestara la fecha de levantamiento y se enviara el formato de la inspección por correo a las jefaturas.

c) Salud ocupacional

La empresa EPSEL SA, deberá elaborar un plan anual de salud el cual tendrá, exámenes médicos, sus parámetros, enfermedades ocupacionales y sus seguimientos.

d) Examen Médico periódico

El área de tópicos escogerá a los colaboradores que les tocara por mes hacer el examen médico y luego la información será enviada.

e) Accidentes, incidentes, no conformidades y acción correctiva y preventiva

Todo evento será atendido por el área de tópicos y se solicitará a seguridad para la toma de la declaración.

Los eventos son:

- Incidentes
- Accidentes leves
- Accidentes incapacitantes

1. Accidentes mortales

EPSEL SA está obligado a reportar y realizar la investigación correspondiente e informar al comité de seguridad

2. Enfermedades Ocupacionales

Es el resultado a todas las exposiciones del trabajador en su ambiente de trabajo ejemplo:

- a. Registro De Accidentes De Trabajo
- b. Registro De Enfermedades Ocupacionales
- c. Registro De Incidentes Peligrosos E Incidentes
- d. Registro De Monitoreo De Agentes Físicos, Químicos, Biológicos, Psicosociales Y Factores De Riesgo Disergonómicos
- e. Registro De Inspecciones Internas De Seguridad Y Salud En El Trabajo
- f. Formato De Datos Para Registro De Estadísticas De Seguridad Y Salud En El Trabajo
- g. Registro De Estadísticas De Seguridad Y Salud
- h. Registro De Equipos De Seguridad O Emergencia
- i. Registro De Inducción, Capacitación, Entrenamiento Y Simulacros De Emergencia
- j. Registro De Auditorias

V. Auditoría

EPSEL SA realizará auditorías semestrales internas al Sistema de Gestión, estas auditorías tendrán que ser enviadas a los responsables del área así como a la alta gerencia.

Revisión por la dirección

Se realiza por lo menos una vez al año. Será presentado a las altas gerencias y en ellas se acordaran nuevas medidas a implementar

3.2.4 Situación de la variable eficiencia con la propuesta

En cuanto a la variable dependiente que está centrada en la mejoría de la eficiencia en el área de producción; esta mejorará en la medida que se implemente el SIG, definitivamente que al implementar mejoras en los procesos del Sistema Integrado de Gestión, todas las operaciones de la empresa serán más eficientes y por ende las operaciones del área de producción por el principio de la sistematización e integración de los procesos.

La siguiente tabla muestra el valor real de la eficiencia y los indicadores en los que se basaron y los aumentos porcentuales que deben alcanzar. La empresa debe lograr para alcanzar el mínimo aceptable de la norma ISO 9001-2015 un valor Alto que es equivalente al 80% a más.

Para el cumplimiento del Seguridad y Salud en el Trabajo se debe obtener un porcentaje de 81% a más para alcanzar el cumplimiento deseado y los objetivos planteados.

IMAGEN Comparación eficiencia actual vs eficiencia en Calidad

Indicador de eficiencia actual	Resultados actual	Resultados esperados alcanzar	porcentaje aceptable
4. Contexto de la Organización	8.33%	71.67%	80.00%
5. Liderazgo	41.67%	38.33%	80.00%
6. Planificación	0.00%	80.00%	80.00%
7. Soporte	5.00%	75.00%	80.00%
8. Operación	27.62%	52.38%	80.00%
9. Evaluación del desempeño	0.00%	80.00%	80.00%
10 Mejora	0.00%	80.00%	80.00%
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	11.80%	68.20%	80.00%
Calificación global en la Gestión de Calidad	ALTO		

Nota. Fuente: elaboración propia

IMAGEN Comparación eficiencia actual vs eficiencia en Seguridad y Salud en el Trabajo

Indicador de eficiencia actual	Resultados actual	Resultados esperados alcanzar	porcentaje aceptable
POLITICA	0.00%	81.00%	81.00%
PLANIFICACIÓN	1%	80.00%	81.00%
IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	2%	79.00%	81.00%
VERIFICACION	0.00%	81.00%	81.00%
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	0.00%	81.00%	81.00%
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	3,14%	77,86%	81.00%
Calificación global en la Gestión de Calidad	ALTO		

Nota. Fuente: elaboración propia

3.2.5 Análisis de beneficio costo

El análisis del beneficio costo para la implementación del SIG se verá reflejado en cuanto al ahorro que para las empresas podría significar si más adelante en un futuro no muy lejano institución como SUNASS, MITRA, OEFA u otras organizaciones gubernamentales podrían sancionar o multar a la empresa EPSEL SA por los diversos incumplimientos que se podrían presentar; es este sentido el beneficio para la propuesta sería las multas que se podrían dar de no tener implementado un SIG en la empresa.

a) Beneficio en cuanto a la mala Gestión de la Calidad

Entidad sancionadora: SUNAS

Monto mínimo por reincidente e incumpliendo

Tipo de empresa infractora (*)	Sanción	
	Tipo	Tope Máximo
Tipo 1	Amonestación Escrita o Multa hasta 50 UIT	Para el caso de multas, ésta no excederá del 20% del ingreso operativo mensual promedio de la EPS de los últimos 6 meses
Tipo 2	Amonestación Escrita o Multa hasta 100 UIT	
Tipo 3	Amonestación Escrita o Multa hasta 250 UIT	
Tipo 4	Amonestación Escrita o Multa hasta 500 UIT	

(*) El tipo de empresa infractora se determina a partir del número de conexiones alcanzado al término del semestre anterior a la detección del incumplimiento:

- **Tipo 1:** Hasta 15,000 conexiones totales de agua potable.
- **Tipo 2:** De 15,001 a 150,000 conexiones totales de agua potable.
- **Tipo 3:** De 150,001 a 1'000,000 conexiones totales de agua potable.
- **Tipo 4:** Más de 1'000,000 conexiones totales de agua potable.

.Escala de sanciones SUNAS

Fuente: www.sunass.gob.pe

En el caso de la empresa EPSEL SA está considerada como una empresa de tipo 4 por tener más de 1000000 de conexiones por lo que la multa podría desde 1 UIT hasta 500 UIT

Resumen de quejas EPSEL 2018

CUADRO RESUMEN DE QUEJAS EPSEL SA -2018													
RECLAMOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PROBLEMAS OPERACIONALES anegios, forados, sustracción de tapas de buzón, etc.	40	100	80	65	35	35	50	40	61	45	48	50	
FACTURACIÓN	30	45	59	53	49	38	53	44	37	39	41	42	

TOTAL DE RECLAMOS-2018	1,089
------------------------	-------

TOTAL DE RECLAMOS -2019	1,358
-------------------------	-------

Cuadro resumen

Fuente: Elaboración propia

Artículo 5°.- Escala de sanciones. La escala de sanciones tendrá en consideración la gravedad de la infracción de acuerdo con el siguiente detalle:

Infracciones Leves	Amonestación escrita o multa hasta de 100 UIT
Infracciones Graves	Multa hasta de 250 UIT
Infracciones Muy Graves	Multa hasta de 500 UIT

Escala de sanciones SUNAS

Fuente: www.sunass.gob.pe

b) Beneficio en cuanto a la mala Gestión de la Seguridad

Entidad sancionadora: MINTRA

Monto mínimo por reincidente e incumpliendo

IMAGEN Cuadro resumen del porcentaje de las multas

Gravedad	Base de cálculo	Número de trabajadores						
		1-10t	11-20	21-50	51-80	81-100	111-140	141- +
Leves	1 - 5 uit	5-10 % uit	11-15 % uit	16-20 % uit	21-40% uit	41-50% uit	51-80% uit	81-100% uit
Graves	6 – 10 uit	5-10 % uit	11-15 % uit	16-20 % uit	21-40% uit	41-50% uit	51-80% uit	81-100% uit
Muy graves	11 – 20 uit	5-10 % uit	11-15 % uit	16-20 % uit	21-40% uit	41-50% uit	51-80% uit	81-100% uit

Nota. Fuente: www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=542&tip=541

1. En cuanto a la Calidad: 30 UIT

$$4200 \times 30 = 126000$$

2. En reclamos: 100 UIT

$$4200 \times 100 = 420000$$

En cuanto a la Seguridad: 1 UIT por el 81%

$$4200 \times 0.81 = 3402$$

Total de multa esperada: 549402soles

c) Costo de la propuesta

IMAGEN El costo de la propuesta estaría dado de la siguiente manera

ETAPA DE COSTEO	ASPECTO	COSTO POR PLAN
Presentación del Proyecto	Contratación de un Coordinador SIG	S/. 60,000.00
	Equipos y recursos (Laptops, computadora, movilidad, artículos de escritorio).	S/. 4,000.00
Diagnóstico, Preparación y Diseño	Horas de trabajo del Comité de Implementación (4 personas 10 horas semana c/u) para esta etapa.	S/. 4,500.00
	Equipos y recursos (Laptops, computadora, movilidad, artículos de escritorio)	S/. 4,500.00
Planificación	Horas de trabajo del Comité de Implementación (4 personas 10 horas semana c/u) - Por Año	S/. 24,500.00
	Equipos y recursos (Laptops, computadora, movilidad, artículos de escritorio)	S/. 7,000.00
Sensibilización y Formación	Capacitación de Comité de Implementación (Consultora)	S/. 6,000.00
	Programa de sensibilización (Consultora)	S/. 6,000.00
	Programas de capacitación y formación continua (Consultora)	S/. 7,500.00
	Evaluación de capacitaciones (Consultora y Coordinador de SIG)	S/. 5,500.00
	Materiales y suministros (Papeles, equipos de cómputo, artículos de escritorio)	S/. 5,000.00
Implementación del SGC	Gastos Generales	S/. 9,600.00
	Instrumentos de inspección	S/. 7,000.00
	Materiales y equipos	S/. 6,000.00
TOTAL		S/. 157,600.00

Nota. Fuente: elaboración propia

Beneficio/costo

Total de multa esperada	549402	= 3.49
Costo de la propuesta	157600	

3.3 Discusión de resultados

La investigación tuvo como objetivo principal la elaboración de un Sistema Integrado de Gestión que permita mejorar la Eficiencia del área de producción de la planta de tratamiento N°2 de la empresa EPSEL. Para nuestra investigación se ha planteado los siguientes objetivos secundarios:

Analizar la situación en la actualidad de la empresa en relación a la calidad y seguridad mediante instrumentos estructurados y formatos establecidos según normas ISO 9001 y la ley 29783 específicamente en el área de producción de la planta de tratamiento N°2 y que estén afectando a la eficiencia de la empresa.

Finalmente la investigación se mejoró en términos generales en cuanto a calidad la empresa debería logra el aumento del 68.20 % según la norma ISO 9001 y en cuanto a seguridad debería lograr un aumento porcentual de 77.86% según la línea base de la ley 29783.

Los resultados se compararon con las investigaciones Aliaga (2018) en la tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en la vitivinícola Majes Tradición SAC para mejorar la rentabilidad” realizada en Trujillo – Perú.

El objetivo principal era el aumento de la rentabilidad en la empresa, para obtener de los resultados, se estudió la situación real de la organización. Se concluyó que las tres áreas que conforman el Sistema Integrado de Gestión tuvieron una reducción de costo en calidad de 74%, en Seguridad Ocupacional de 37% y en Medio Ambiente de 58%.

De igual formas de Alegría, González y Quiroga (2017) en una tesis titulada “Diseño de un instrumento de diagnóstico para la implementación y mejora de un sistema de gestión integrado para empresas pequeñas del sector de la construcción en Cúcuta, Norte de Santander” elaborada en Colombia. El objetivo principal de la investigación es que se contribuya a que las empresas dedicadas a la construcción promuevan trabajos seguros en favor del trabajador.

Se tuvo como muestra a las principales empresas que conforman este gremio, obteniendo así los principales resultados la constructora N°1 con 23,6 %; empresa N°2 un 23 %; empresa N° 3 un 22,6 %; empresa 4 un 21,7 % y empresa 5 un 21,3 %.Mostrando que la empresa 1, presenta certificación utilizando las normas 9001:2008 y 18001:2007, presenta un mayor cumplimiento al 90 % de los requisitos que pide las normas, ayudando a observar lo positivo y negativo de ella.

CAPITULO IV:

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.

Una vez concluido el estudio de investigación sobre la propuesta planteada se dedujeron las siguientes conclusiones:

1. La elaboración de un Sistema Integrado de Gestión permite mejora eficientemente el área de proceso de la planta de tratamiento N°2 de la empresa EPSEL.
2. Analizar del estado en que se encuentra la empresa se implementó instrumentos estructurados, formatos establecidos, principios y línea base de la norma ISO 9001 y LEY 29783.
3. Se mejoró en términos generales en cuanto a calidad la empresa debería logra el aumento del 68.20 % según la norma ISO 9001, en cuanto a seguridad debería lograr un aumento porcentual de 77.86% según la línea base de la ley 29783.
4. Teniendo un costo beneficio de S/.3.49 soles por cada sol invertido

4.2 Recomendaciones

El diseño de ésta herramienta, se considera como estrategia para contrarrestar las debilidades de mayor criticidad.

- a) El Sistema de Información Gerencial es fundamental para cumplir con los objetivos del proceso de planta N°2, por lo cual se recomienda su implementación, para afrontar las debilidades identificadas, previo al análisis de una herramienta óptima, que permita la obtención oportuna de información y la identificación de las actividades e instancias que estén fuera de los límites aceptables establecidos.
- b) Una vez implementado el sistema, se requiere de la sociabilización con los usuarios y personal con acceso al mismo, por lo que se debe capacitar al personal en cuando a las opciones de reportaría e indicadores que pueden generar y demás funcionalidades del sistema.
- c) Después de la implementación se debe hacer auditorías internas para ver el nivel que se viene cumpliendo por las áreas involucradas y con eso alcanzar las certificaciones deseadas para la empresa.

REFERENCIAS

Aliaga, G. A. (2018). *Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en la vitivinícola Majes Tradición SAC para mejorar la rentabilidad. (Tesis de pregrado)*. Universidad privada del norte. Trujillo – Perú.

Recuperado de:

<http://refi.upnorte.edu.pe/handle/11537/13194>

Alegría, E. M. Gonzales, L. J. G., y Quiroga, C. L. (2017). Diseño de un instrumento de diagnóstico para la implementación y mejora de un sistema de gestión integrado para empresas pequeñas del sector de la construcción en Cúcuta, Norte de Santander. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 9(1), 59-71. Recuperado de <http://revistas.usta.edu.co/index.php/signos/article/view/3997>.

Ancajima y Chávez (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001 en la empresa LATERCER SAC. (Tesis de Pre Grado)*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque

Recuperado de

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/131>

Arroyo, I., Hernández, J. y Vásquez, G. (2018). La ergonomía participativa como parte de la responsabilidad social en las organizaciones. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1), 288-2305. Recuperado de

<https://riico.net/index.php/riico/article/view/1269>

Calle Córdova, L. A., Diaz, C., & Evelyn, F. R. (2014). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 22000 como propuesta para mejorar la calidad del banano congelado en la empresa Procesadora Perú SAC, Chiclayo–2014.(Tesis de Pre Grado).Universidad Señor de Sipan.Chiclayo.

Recuperado de

<http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/1638>

Benavides, F. G., Ruiz, C. y García, A. (2000). Salud Laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Masson. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Benavides5/publication/40938366_Salud_laboral_Conceptos_y_tecnicas_para_la_prevencion_de_riesgos_laborales/links/0deec5357c0675853b000000/Salud-laboral-Conceptos-y-tecnicas-para-la-prevencion-de-riesgos-laborales.pdf

Benavides, L. (2011). Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración de la Unidad Educativa " San Juan de Bucay" del Cantón General Anotinio Elizalde (Bucay), durante el período 2010-2011 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Universidad Técnica Particular de Loja

Brandão, G. (2012). Acerca del concepto de sistema: Desde la observación de la totalidad hasta la totalidad de la observación. *Mad*, (26), 44-53. Recuperado de:

<https://revistas.uchile.cl/index.php/RMAD/article/view/18896>

Barrera., Izaguirre González y Llano (2017). Diseño del sistema de gestión integrado en la Empresa Oleohidráulica Cienfuegos. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 255-266. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202017000200035&script=sci_abstract&tlng=en

Betancur, M. Y. (2017). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes Deco SCRL*, Callao-2017.(tesis de Licenciatura)Universidad Cesar Vallejo.Lima-Perú.

Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3093>

Cabanillas y Cruz (2017). Influencia de los costos basados en actividades en la competitividad del sector industrial en la ciudad de Chiclayo-Perú. *TZHOECOEN*, 9(4), 75-82.

Recuperado de:

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/727>

Coripuna, M. y Huarcaya, D. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001: 2008 para una empresa productora de yogurt*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional Agraria la Molina. Lima – Perú.

Recuperado de

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2662>.

Campos (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Recuperado de

<http://54.165.197.99/handle/usat/214>

Calle Córdova, L. A., & Casas Diaz, F. R. E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 22000 como propuesta para mejorar la calidad del banano congelado en la empresa Procesadora Perú SAC, Chiclayo–2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo - Perú.

Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/1638>

Ccapa, Chana y Mando (2017) (2017). *Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión para la empresa de transportes, Santiago Rodríguez Banda SAC*. (Tesis de Pre Grado). Universidad Tecnológica del Perú- Arequipa

Recuperado de:

<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1084>

Ganga, F., et al. (2016). Breves disquisiciones teóricas en torno al tema capital humano y eficiencia organizativa. *Gaceta Laboral*, 22 (1), 27-39. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/336/33646908002.pdf>.

Martínez, Agüero, Penabad y Montero, (2011). Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Ambiental en un centro biotecnológico. *VacciMonitor*, 20(2), 24-30.

Recuperado de :

<http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=35987>

Massolo, L. A. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*.

Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/46750>.

Méndez y Méndez (2017). Análisis de eficiencia en los procesos de las fábricas artesanales de muebles de madera. *INNOVA Research Journal*, 2(4), 20-29 Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5922013>

Munares y Sánchez (2016). *Programa de mejora continua para la eficiencia en la entrega de expedientes facturados hacia las Cías-Clinica San Borja-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma. Lima.

Recuperado de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/345>

Loayza (2016). Asociación peruana de economía Recuperado de:

<http://perueconomics.org/wp-content/uploads/2014/01/WP-69.pdf>

López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015*. FC EDITORIAL.

Ley N°28783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Diario Oficial el Peruano, Lima, Perú, 22 diciembre de 2016.

Padilla, E. L. (2013). *Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones*. (Tesis de pregrado). Pontificia universidad Católica del Perú. Lima -Perú.

Pérez y Merino (2012). Concepto de gestión. Gestión. Recuperado de
<https://definicion.de/gestion/>

Pisfil Y Purihuaman (2016). *Diseño de un sistema de gestión logística para lograr la eficiencia en el control de inventarios de la Empresa Agroindustrias AIB SA año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo- Perú.

Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4265>

Pichardo, M., Hurtado, A., García, J. y Silvano, J. (2017). Análisis Documental de los Sistemas de Gestión de la Calidad mediante la Cartografía Conceptual. *Entramados: educación y sociedad*, (4), 161-183. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo>.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Madrid, España: Autor.

Rincón y Villareal (2016). *Costos: decisiones empresariales*.

Recuperado de <https://books.google.com.pe/books>

Rios, D. M. (2017). *Implementación del sistema integrado de gestión para mejorar la productividad en la empresa Extreme Services Sac-Cia Minera Antamina año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”. Huaraz – Perú.

Recuperado de

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNA SAM /1849>.

Suarez y Umaña (2014). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión integrado de: calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa Euro Networks & technologies bajo los lineamientos de la normas ntc iso 9001: 2008, ntc iso 14001: 2004 y ohsas 18001: 2007. ntc iso, 14001, 2004*. (Tesis de pregrado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Recuperado de:

<http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/Articulo.pdf>.

Saker, Muñoz y Silvera (2015). Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. *Revista Económicas Cuc*, 36(2), 113-126.

Recuperado de:

<http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/view/588>

Vásquez, A., Graciela, Y., & Villalobos Villegas, M. E. (2015). *Sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional para minimizar los riesgos en las operaciones de la empresa Agrícola San Juan SA basado en la Norma OHSAS 18001*, Chiclayo 2014 (Tesis de Pre Grado) Universidad Señor de Sipan. Chiclayo– Perú.

Recuperado de

<http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/1547>

ANEXOS

ANEXO 1: ENTREVISTA

ENTREVISTA AL SUB GERENTE DE PRODUCCION

Objetivo: Recoger información de la empresa para poder contribuir con la mejora de su eficiencia

FECHA:

TIEMPO EN EL CARGO:

INSTRUCCIONES: Responda con la mayor veracidad y objetividad posible, cada una de las preguntas

1. ¿EPSEL S.A. en la actualidad posee alguna certificación ISO u otra certificación?
2. Si su respuesta anterior es NO, ¿considera usted que EPSEL S.A. debería tener alguna certificación ISO, por qué?
3. Un Sistema Integrado de Gestión considera tres aspectos, Calidad, Ambiente y Seguridad, ¿Qué aspecto cree Usted que en EPSEL S.A. requiere urgente atención?
4. ¿Existen políticas de gestión de la calidad, seguridad y salud ocupacional y de conservación del medio ambiente?
5. ¿Considera Usted que si se implementa un SIG se mejoraría la gestión operativa de EPSEL S.A.?
6. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan en el área de producción de EPSEL S.A.?
7. ¿Se planifica la producción del servicio de agua potable de esta planta? ¿En base a qué criterios?
8. ¿El proceso de producción de agua potable está bien definido y documentado?
9. ¿El personal de esta área es capacitado en calidad del servicio, seguridad y salud ocupacional y gestión del medio ambiente?
10. ¿Qué tipo de acciones de control se realizan en el proceso de producción de agua potable en la empresa?

11. ¿El personal dispone de los recursos necesarios para cumplir sus tareas diarias?
12. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio del agua potable que brinda EPSEL?
13. ¿Considera usted que EPSEL en los diferentes servicios que brinda protege al medio ambiente?
14. ¿Cómo se segregan los residuos sólidos en la planta de producción?
15. ¿Usted considera que la empresa debe evaluar periódicamente los impactos ambientales asociados a las actividades que realiza como: ¿la generación de residuos sólidos, contaminación de aguas, desborde de aguas servidas, etc.?
16. ¿Considera que es importante que en la empresa EPSEL se aplique un sistema de gestión ambiental?
17. ¿La empresa cuenta con un plan de gestión del medio ambiente? ¿Se aplica?
18. ¿Cuáles son los accidentes frecuentes en esta área de trabajo?
19. ¿Existen protocolos a seguir en caso de incidentes laborales en la empresa?
20. ¿Utiliza la matriz IPER?

ANEXO 2: Cuestionario

CUESTIONARIO

1. ¿Tiene Usted algún conocimiento sobre la existencia y aplicación de alguna norma internacional en la empresa?
 - a. Algo de conocimiento
 - b. Ningún conocimiento
2. ¿Está de acuerdo en decir que sus funciones que realiza no forma parte de un sistema integrado gestión?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
3. ¿Está de acuerdo en decir que todos los procesos y actividades que se realizan en su puesto de trabajo no están normalizados y estandarizados?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
4. ¿Está de acuerdo en decir que el área de producción de EPSEL es ineficiente y no cumple con los objetivos trazados?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
5. ¿Está de acuerdo en decir que la asignación de los recursos como materiales no son oportunos y suficientes?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
6. ¿Está de acuerdo en decir que la ineficiencia del área de producción se debe principalmente a la falta de procesos definidos y estandarizados?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
7. ¿Está de acuerdo en decir que las operaciones en el área de producción no son planificadas y controladas?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Indiferente
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo

8. ¿Está de acuerdo en decir que la gestión operativa del área de producción mejoraría si se implementa en la empresa un Sistema Integrado de Gestión basado en Calidad, Seguridad y Medio Ambiente?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

9. ¿Qué cree que está afectando a la productividad de del área de producción de la empresa?

- a. Fallas de maquinas
- b. Falta de planificación.
- c. Falta de materiales oportunamente
- d. Procesos no definidos ni estandarizados
- e. Ocurrencia de accidentes
- f. Problemas en la calidad del agua.

10. Un SIG considera tres aspectos, ¿Cuál cree Usted que se debería implementar con urgencia?

- a. Calidad: ISO 9001
- b. Medio ambiente: ISO 14000
- c. Seguridad: OSHAS 18000

11. ¿Está de acuerdo en decir que la calidad del agua no es buena?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

12. ¿Está de acuerdo en decir que en el área de producción se generan residuos sólidos y no se les da el tratamiento adecuado?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

13. ¿Está de acuerdo en decir que acurren accidente con frecuencia por la falta de un plan de seguridad?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo


14. ¿Está de acuerdo en decir que en muchas ocasiones que han ocurrido accidentes no sabía cómo actual y empeorábamos la circunstancia?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

15. ¿Está de acuerdo en decir que las maquinas fallan con frecuencia debido a que no se aplica un buen plan de mantenimiento?

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

ANEXO 3: Registro sobre cliente, producto, requisitos y características de calidad

EPSEL S.A.			
CÓDIGO:	CLIENTE, PRODUCTO/SERVICIO, REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD		
VERSIÓN: V			
VIG. DESDE:			
CLIENTES	SERVICIO/ PRODUCTO	REQUISITOS DEL SERVICIO/PRODU CTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD
COMPAÑÍA S DEL SECTOR, PUBLICO Y PRIVADO	AGUA POTABLE Y ALCANTA RILLADO	Confidencialidad de los datos y/o resultados.	Firma de Contrato de confidencialidad con el cliente.
		Confiableabilidad del Servicio y/o producto.	<p>Carta de Garantía del producto</p> <p>Información técnica de los equipos y maquinarias de fabricación.</p> <p>Información técnica y hojas de calidad de la materia prima utilizada.</p> <p>Plan de mantenimiento y calibración de los equipos de verificación de producto terminado.</p> <p>Cumplimiento de programa de entrenamiento personal en el puesto de trabajo.</p> <p>Evaluación de competencia técnica del personal en el puesto de trabajo asignado.</p> <p>Supervisión constante durante la fabricación del producto o realización de servicio</p>
		Personal certificado con experiencia.	Política de reclutamiento especializado de personal. Evaluación periódica del desempeño del personal.
		Seguridad y Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de salud e higiene ocupacional. - Inducción de seguridad. - Cumplimiento de programas de seguridad. - Evaluación de riesgo por puesto de trabajo. - Implementos de seguridad específicos para cada actividad/ EPP's Certificados según normativa. - Elaboración de estadísticas de seguridad (Accidentabilidad, frecuencia, severidad)
			<ul style="list-style-type: none"> - Planes de Contingencia. - Presentación de Plan de Manejo Ambiental.

Nota. Fuente. Elaboración propia

ANEXO 4: Encuesta de satisfacción del cliente

EPSEL S.A.	REGISTRO	 Página 1 de 2
CÓDIGO:SGC-F-025	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		





La presente Encuesta tiene por objetivo medir el grado de satisfacción y cumplir el requisito de nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Por favor califique de 1 a 10 nuestro desempeño en cada uno de los temas sobre los que le consultamos (marcando el número correspondiente). Tome una sola opción de respuesta por cada pregunta. Utilice un número alto si estuvo satisfecho o un número bajo si no lo estuvo; deje el espacio vacío si no tiene opinión formada. Desde ya muchas gracias.

Preguntas (Contestar las preguntas correspondientes a su área)	Muy Satisfecho					Insatisfecho				
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
CALIDAD TECNICA										
1. ¿El trabajo final fue realizado cumpliendo las especificaciones técnicas?										
2. ¿El trabajo final fue realizado respetando el marco legal?										
3. ¿El trabajo final fue entregado en el plazo de entrega?										
4. ¿Cómo ha sido nuestro cumplimiento en cuanto a los plazos de entrega?										
5. ¿Se siente satisfecho con el producto y/o servicio recibido?										
6. En cuanto al cumplimiento al tema contractual, ¿Se ha cumplido con lo acordado?										
COMUNICACIÓN										
7. ¿L resulta fácil interactuar con los profesionales que intervienen en la elaboración del trabajo?										
8. ¿En qué medida la Persona que lo atención telefónicamente, ha solucionado su necesidad?										
9. ¿Le resultó sencillo contactarse con nosotros ante algún reclamo?										

10. ¿Cumplen con lo que usted solicita y se siente atendido?										
INFORMACIÓN GENERAL										
11. ¿Conoce usted toda la gama de productos y servicios que brinda EPSEL S.A.?										
12. Importancia de su colaboración tanto en la respuesta a esta encuesta como en la solicitud de información al comienzo de un trabajo?										
13. ¿Qué opinión posee con respecto a la información que brinda nuestra página web?										
14. ¿Qué concepto global tiene usted de EPSEL S.A.?										
¿Hay algunas expectativas que no fueron cubiertas en su total satisfacción?										
¿Qué aspectos cree que debe mejorar nuestra empresa?										
Colocar cualquier comentario u observación que crea conveniente										
Cliente y Cargo:						Firma:				

Fuente: Elaboración propia


RESULTADOS, ITEM 1 AL 10

-  a) Si el resultado de la evaluación se encuentra entre 8 y 10, es considerado como aceptable el producto y/o servicio brindado en referencia a ese ítem.
-  b) Si el resultado de la evaluación se encuentra entre 5 a 7, es considerado como aceptable el producto y/o servicio pero bajo condiciones mínimas o en el límite mínimo brindado en referencia a ese ítem.
-  c) Si el resultado de la evaluación se encuentra entre 2 a 4, es considerado como aceptable el producto y/o servicio brindado en referencia a ese ítem, es decir se ha realizado el producto y/o servicio pero se ha incumplido algún requisito exigido por el cliente.
-  d) Si el resultado de la evaluación es 1, se considera que el producto y/o servicio no ha cumplido con ningún requisito del cliente, o hubo una falta grave en el servicio que pone en riesgo a nuestro cliente.

RESULTADOS, ITEM 11 AL 14

- a) Los resultados del ítem 11 al 14, es útil a la empresa para poder medir si está siendo reconocida a través del tiempo, y el interés del público en sus productos.

ANEXO 5: Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página: 1 de 9

1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades y determinar los controles, respecto a la calidad asociados a los procesos clave del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa EPSEL S.A.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos clave del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa EPSEL S.A.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015
Norma ISO 31000:2009

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe del Área

Responsable de la identificación de riesgos y oportunidades con la participación de un especialista en calidad, en caso sea necesario relacionados directamente con los procesos a evaluar.

4.2 Jefe de Control de calidad

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

4.3 Gerente de Ingeniería y Calidad

Responsable de la gestión adecuada del control de riesgos y oportunidades.

5. DEFINICIONES

Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

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

AMFE: Análisis Modal de Fallos y Efectos.

Fallo: El fallo es una desviación o defecto de una función o especificación.


Efecto: Cosa producida por una causa.

Modo potencial de fallo: Forma en que un componente, sistema o producto puede fallar en el cumplimiento de su función.

NRT: Número de Prioridad de riesgo. El NRT permite evaluar los diferentes niveles de riesgo u oportunidad y ordenarlos según sus prioridades.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página: 2 de 9

6. PROCEDIMIENTO

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

6.1 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA EVALUACIÓN

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

- Análisis FODA de la empresa.
- Indicadores de evaluación.
- Reclamos de clientes.
- Recomendaciones por parte de trabajadores del área en evaluación

6.2 NOMBRE DEL PROCESOS Y SU FUNCIONALIDAD

En la primera columna del formato AMFE se escribe el nombre del proceso sobre el que se va a aplicar y la función que cumple este proceso.

6.3 LISTAR LOS MODOS POTENCIALES DE FALLO (RIESGOS) U OPORTUNIDADES

Para cada función definida en el paso anterior se deben buscar todos los posibles modos de fallo susceptibles de producirse (riesgos) o las oportunidades que se puedan aprovechar.

6.4 DETERMINAR LOS EFECTOS POTENCIALES DE LOS FALLOS (RIESGOS) U OPORTUNIDADES


Para cada modo potencial de fallo (Riesgo) u oportunidad se identifica todas las posibles consecuencias que estos pueden ocasionar a los clientes (sean buenas o malas), tanto internos como externos, considerando que cada modo de fallo u oportunidad pueden tener varios efectos potenciales.

6.5 DESCRIBIR LAS CAUSAS DE MODO DE FALLO (RIESGOS) U OPORTUNIDADES

Para cada modo potencial de fallo (riesgo) u oportunidad se deben identificar todas las posibles causas. Es importante llegar a la causa “raíz”, que puede ser ajustada o controlada para eliminar la fuente de fallos o para aprovechar enteramente la oportunidad. El método más eficaz para la identificación de causas raíz son los diagramas “casa efecto” o de Ishikawa.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página: 3 de 9

6.6 LISTAR LOS CONTROLES ACTUALES

Sólo para el caso de los fallos (riesgos), se identifican los diferentes controles existentes o previstos, con objeto de evitar que se produzcan los diversos fallos y detectarlos en el caso de que aparezcan.

7 DETERMINAR LOS ÍNDICES DE EVALUACIÓN PARA CADA MODO DE FALLO (RIESGOS) U OPORTUNIDADES

Existen 03 índices de evaluación:

- Índice de Impacto (I)
- Índice de Ocurrencia (O)
- Índice de Detección (D)

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

RIESGOS

Índice de Impacto (I): Para cada modo de fallo (Riesgo) se tiene en cuenta y se puntúa el peor efecto que tiene en el cliente el fallo especificado. Todas las causas que tienen el mismo efecto tienen la misma gravedad.

TABLA 1. Clasificación del impacto del modo fallo según la repercusión en el cliente / usuario.

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

Índice de ocurrencia (O): Es la probabilidad de que ocurra un modelo de fallo (Riesgo), dependiendo de la probabilidad de ocurrencia de la causa.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página:4 de 9

TABLA 2. Clasificación de la frecuencia / probabilidad de ocurrencia del modo de fallo

OCURRENCIA	CRITERIO	VALOR
Muy baja Improbable	Ningún fallo se asocia a procesos casi idénticos, ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible.	1
Baja	Fallos aislados en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda.	2-3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces en la vida del componente / sistema.	4-6
Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado.	7-8
Muy Alta	Fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	9-10

Índice de detección (D): Se evalúa la probabilidad de detectar un defecto antes de que el producto llegue al cliente, sea este el usuario final o el cliente interno. Puede asociarse a la probabilidad de que el plan de control detecte el modo de fallo.

RIESGOS

Índice de Impacto (I): Para cada modo de fallo (Riesgo) se tiene en cuenta y se puntúa el peor efecto que tiene en el cliente el fallo especificado. Todas las causas que tienen el mismo efecto tienen la misma gravedad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página: 6 de 9

TABLA 1. Clasificación del impacto del modo fallo según la repercusión en el cliente / usuario.

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

Índice de ocurrencia (O): Es la probabilidad de que ocurra un modo de fallo (Riesgo), dependiendo de la probabilidad de ocurrencia de la causa.

TABLA 2. Clasificación de la frecuencia / probabilidad de ocurrencia del modo de fallo

OCURRENCIA	CRITERIO	VALOR
Muy baja Improbable	Ningún fallo se asocia a procesos casi idénticos, ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible.	1
Baja	Fallos aislados en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda.	2-3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces en la vida del componente / sistema.	4-6
Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado.	7-8
Muy Alta	Fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	9-10

Índice de detección (D): Se evalúa la probabilidad de detectar un defecto antes de que el producto llegue al cliente, sea este el usuario final o el cliente interno. Puede asociarse a la probabilidad de que el plan de control detecte el modo de fallo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

TABLA 2. Clasificación de la frecuencia / probabilidad de ocurrencia del modo de fallo

OCURRENCIA	CRITERI	VALOR
Muy baja Improbable	Ningún fallo se asocia a procesos casi idénticos, ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible.	1
Baja	Fallos aislados en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda.	2-3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces en la vida del componente / sistema.	4-6
Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado.	7-8
Muy Alta	Fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	9-10

Índice de detección (D): Se evalúa la probabilidad de detectar un defecto antes de que el producto llegue al cliente, sea este el usuario final o el cliente interno. Puede asociarse a la probabilidad de que el plan de control detecte el modo de fallo.

TABLA 3. Clasificación de la facilidad de detección del modo de fallo

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

OPORTUNIDADES

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

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

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

Índice de ocurrencia (O): Para el caso de las oportunidades, no se evaluará el índice de ocurrencia, ya que oportunidad encontrada sólo debe evaluarse en cuanto al impacto que tendrá dentro de la organización.

Índice de detección (D): Para el caso de las oportunidades, no se evaluará el índice de detección ya que oportunidad encontrada sólo debe evaluarse en cuanto al impacto que tendrá dentro de la organización.

6.8 CALCULAR EL NÚMERO DE PRIORIDAD DE RIESGO/OPORTUNIDAD (NRT)

Se calcula de acuerdo a la fórmula: $NTR = I \times O \times D$, para cada uno de los riesgos u oportunidades, hay que tomar en cuenta que para las oportunidades sólo se tomará el Índice de Impacto.

Dónde:


I = Índice de impacto

O = Índice de ocurrencia

D = Índice de detección

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-002	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página: 9 de 9

El NRT permite evaluar los diferentes niveles de riesgo u oportunidades y ordenarlos según sus prioridades.

Cuando se obtengan Números de Prioridad de Riesgo elevados (mayores a 100) se establecerán acciones de mejora para reducirlos. Cuando se obtengan Números de Prioridad de Oportunidad elevados (Entre 8-10) se debe establecer acciones inmediatas para aprovechar la oportunidad, índices más bajos a estos deben ser evaluados cuidadosamente en cuanto a costo y beneficio.

6.9 ACCIONES A TOMAR

Se indican las acciones propuestas para reducir el NRT de los modos de fallos (riesgos) Seleccionados. Y acciones para aprovechar las oportunidades de mejora.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Matriz de Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	SGC-F-012

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS

9.1 Matriz de Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE).

Fuente: Elaboración propia


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

ANEXO 6: Objetivos de calidad

EPSEL S.A.		REGISTRO						
CÓDIGO: SGC-F-013		OBJETIVOS DE CALIDAD						
VERSIÓN: V 1.0		Página 01 de 01						
N° de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia monitoreo	PROGRAMA DE GESTIÓN Acción / Tarea / Actividad	Responsable	Recursos
1	Lograr que el nivel de satisfacción del cliente sea el mayor posible	Índice de percepción del servicio del Cliente (IPSC)	Cantidad (Número) de reclamos por trabajo o proyecto	"0"	Final de cada Proyecto	Identificar las razones por las cuales no se obtuvieron las buenas pros. Identificar los puntos de mejora para el proceso de fabricación de productos o ejecución del servicio. Asignar y delegar responsables y responsabilidades, así como establecer controles y realizar seguimiento constante. Elaborar planes de concientización y capacitación. Incrementar la participación en nuevas convocatorias con organizaciones de cualquier sector.	Jefe de Ventas	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.
		Índice de cumplimiento de plazos contractuales (ICPC)	$\% \text{ AVANCE} = \frac{[\text{Actividades cumplidas en el cronograma real}]}{[\text{Actividades planeadas en el cronograma contractual}]} * 100$	"≥100%"	Diario	Planificar y realizar seguimiento de las tareas y actividades (programa de trabajo)	Supervisor de Producción	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
		Índice de cumplimiento de asignación de recursos económicos (ICARE)	$\% \text{ UTILIZACIÓN} = \frac{[\text{Gasto real}]}{[\text{Gasto programado}]} * 100$	"≤100%"	Semanal	Planear y realizar seguimiento del abastecimiento de personal y equipos. Elaborar el presupuesto y cronograma de asignación económica.	Coordinador de proyectos	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación Equipos de transporte
		Índice de observaciones levantadas durante la ejecución del proyecto (IOEP)	$\% \text{ OBSERVACIONES LEVANTADAS} = \frac{[\text{N}^\circ \text{ de observaciones. levantadas}]}{[\text{Total observaciones}]} * 100$	"≥90%"	Mensual	Revisar el cumplimiento de las bases contractuales. Realizar seguimiento a las observaciones por parte del cliente.	Coordinador de proyectos	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
2	Implementar cultura de calidad en los trabajadores	Índice de personal capacitado en temas de calidad (IPCA)	$\% \text{ CAPACITACIÓN} = \frac{[\text{Personal capacitado en temas de calidad en el mes}]}{[\text{Total de personal}]} * 100$	"≥90%"	Mensual	Elaboración y seguimiento de plan anual de capacitaciones.	Coordinador de calidad	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
		Índice de acciones correctivas implementadas fuera de plazo (IAFP)	$\% \text{ ACCIONES TOMADAS} = \frac{[\text{N}^\circ \text{ acciones tomadas fuera de plazo}]}{[\text{N}^\circ \text{ total de acciones formuladas}]} * 100$	"=0%"	Mensual			
		Índice de implementación de acciones derivadas de la Revisión por la Dirección (IARD)	$\% \text{ ACCIONES DE LA DIRECCIÓN} = \frac{[\text{N}^\circ \text{ acciones completadas que son decididas por Dirección}]}{[\text{N}^\circ \text{ total de acciones formuladas por Dirección}]} * 100$	"=100%"	Mensual			

3	Realizar seguimiento al SGC y promover la mejora continua	Índice de acciones correctivas (IACO)	% ACCIONES TOMADAS = [N° acciones completadas] / [N° total de acciones formuladas] * 100	"=100%"	Mensual	Elaboración y seguimiento de plan anual de capacitaciones.	Coordinador de calidad	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
		Índice de acciones correctivas implementadas fuera de plazo(IAFP)	% ACCIONES TOMADAS =[N° acciones tomadas fuera de plazo] / [N° total de acciones formuladas] * 100	"=0%"	Mensual			
		Índice de implementación de acciones derivadas de la Revisión por la Dirección (IARD)	% ACCIONES DE LA DIRECCIÓN =[N° acciones completadas que son decididas por Dirección] / [N° total de acciones formuladas por Dirección] * 100	"=100%"	Mensual			
		Índice de Mejora	% ÍNDICE DE MEJORA =[N° sugerencias y/o reclamos atendidos] / [N° sugerencias y/o reclamos decepcionados] * 100	">90%"	Mensual			
4	Asegurar la calidad de Materia Prima y producto o servicio final cumpliendo con Los aspectos reglamentarios y requerimientos del cliente.	Índice de Proveedores Calificados/Aptos	% PROVEEDORES CALIFICADOS/APTOS = [N° proveedores calificados] / [N° total de proveedores] * 100	">90%"	Trimestral	Mantener actualizada la data, evaluaciones y re-evaluaciones de los proveedores externos.	Encargado de Compras	Equipos de oficina y cómputo
		Índice de Reclamos al proveedor	% INCIDENCIA DE RECLAMOS = [N° Reclamos a Proveedor] / [N° total de órdenes de compra] * 100	"<5%"	Mensual	Realizar seguimiento a los reclamos al proveedor, y a las soluciones brindadas por los mismos.	Encargado de Compras	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
		Índice de devolución de MP	% ÍNDICE DE DEVOLUCIÓN DE MP = [N° Unidades devueltas] / [N° entregadas] * 100	"<1%"	Mensual	Registrar las devoluciones de Materia prima, y las acciones tomadas por el proveedor externo.	Encargado de Compras	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.

ANEXO 7: Control de información documentada

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
CÓDIGO: SGC-P-001		
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 15

1. PROPÓSITO

Establecer una metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantizando su emisión, identificación, distribución, revisión, actualización, aprobación y archivo.

2. ALCANCE

Aplica a toda la documentación elaborada en la organización, incluyendo documentos de origen externo, relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NormaISO9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerente General

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.

4.2 Gerencias/Jefaturas

Asegurarse que toda la documentación elaborada en sus áreas se adecúe al presente procedimiento.

4.3 Colaboradores

- Cumplir el presente procedimiento.
- Utilizar los documentos vigentes.

4.4 Responsable de Control de Información Documentada

Verificar y hacer cumplir el presente procedimiento


5. DEFINICIONES

Copia Controlada: Es toda copia impresa identificada con el sello verde de “COPIA CONTROLADA”, es el documento oficial para el SGC. Este debe ser revisado, modificado y actualizado periódicamente.

Copia no controlada: Es toda copia impresa identificada con el sello rojo de “COPIA NO CONTROLADA”, en casos específicos y por breve periodo de tiempo se pueden emitir copias no sujetas al SGC. Los documentos no controlados no serán tomados en cuenta como oficiales ni como versiones actualizadas de los mismos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
CÓDIGO: SGC-P-001		
VERSIÓN: V 1.0		Página 2de 15
VIG. DESDE:		

Documento del Sistema de Gestión de Calidad: Se refiere a los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, dentro de estos se encuentran: las políticas, los documentos integrados, procedimientos, instrucciones, formatos, registros, entre otros y otros documentos como normas técnicas, legislación aplicable, entre otros.

Documento Eliminado: Documento que deja de utilizarse o es reemplazado por otro.

Documento Obsoleto: Documento que deja de ser vigente cuando sufre modificaciones que conllevan a un cambio de versión.

Documento de procedencia externa: Documento emitido por la empresa y que se ha identificado como necesario para el desarrollo de sus actividades.

Formato: Es un documento que da lugar a un registro cuando se utiliza para anotar un control.

Instructivo: Documento que detalla la forma de desarrollar una actividad específica en un proceso determinado. Puede incluir gráficos, esquemas, dibujos, fotografías, entre otros.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad: Documento que explica el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, desde la política, etapa de planificación implementación y operación, verificación y revisión por la dirección.

MOF: Manual de Organización y Funciones donde se describen las funciones, responsabilidades, autoridad, facultades y las principales relaciones de los cargos de la empresa.

Otros Documentos: Documentos que establecen determinados requisitos, ejemplo: planos, especificaciones, entre otros.

Procedimiento Documento que detalla la forma de ejecutar una actividad o un proceso.

Registros: Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

Responsable del Proceso: Persona que sugiere la elaboración de un documento (Procedimiento, instrucción, formato, otros) y los desarrolla.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.		
CÓDIGO: SGC-P-001		

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

6. PROCEDIMIENTO

Los encargados de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se presentan en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Responsables de la Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos

6.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS


Para la elaboración de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Política de Calidad.	Gerente General	Directorio	Gerente General
Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Control de Calidad	Gerente General Gerente de Ingeniería y Calidad	Gerente General
Objetivos de Calidad	Jefe de Control de Calidad	Gerente General Gerente de Ingeniería y Calidad	Gerente General
Procedimientos	Gerentes, Jefes, Supervisores, Coordinadores.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área
Instructivo	Supervisores, asistentes, coordinador, jefes.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área Jefe de Área
Otros Documentos	Supervisores, asistentes, coordinador, jefes.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área Jefe de Área
Formato	Supervisores, asistentes, coordinador, jefes.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área Jefe de Área

- Modificaciones en las actividades o en los Responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.
- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- Análisis de datos.
- Problemas en delinear responsabilidades.
- Nuevas actividades.
- Resultados de auditorías.
- Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.
- La necesidad de elaborar un documento puede ser generada en cualquier área de la empresa.
- Para esto el área que ha identificado la necesidad de creación de documentos relacionados con calidad deberá informar al Coordinador de Calidad, quien establecerá el contacto con los Responsables del proceso relacionados con el nuevo documento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.		
CÓDIGO: SGC-P-001	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 4 de 15

- El Responsable de la elaboración del documento, levantará la información necesaria para la preparación y desarrollo del nuevo documento.
- El personal Responsable de la elaboración de documentos envía el documento al Responsable de Control de Información Documentada, quien verifica que la documentación se encuentra conforme a lo establecido en el SGC.
- El Responsable del Control de Información Documentada devuelve el documento al Elaborador, quien seguidamente envía el documento revisado al Responsable de revisión, vía correo electrónico con copia al Coordinador de Calidad.

6.2 REVISIÓN DE DOCUMENTO


La revisión del documento se realiza por los Responsables asignados según la Tabla N° 1, quienes dan su conformidad. Caso contrario retorna a fase de elaboración con el elaborador para subsanación de observaciones.

6.3 APROBACIÓN DE DOCUMENTO

- El Responsable de aprobación del documento tiene un plazo de tres (03) días útiles (contados desde la fecha de recepción del documento) para dar su aprobación o desaprobación.
- El Responsable de aprobación comunica vía e-mail la aprobación del documento al Responsable de revisión y Gerente de SGC. En el caso que el Responsable de aprobación del documento no apruebe el documento, este regresa al Elaborador, comunicando al Coordinador de Calidad y al Responsable de revisión.
- El Coordinador de Calidad, informará al Responsable de Control de Información Documentada la aprobación del documento para que le asigne su código de identificación, versión, fecha de elaboración, revisión y aprobación, fechas de vigencia, número de páginas, etc.
- La fecha “vigente desde” se considera un día posterior a su aprobación. Además, el Responsable de Control de Información Documentada, se encargará de incluir el documento en el **SGC-F-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC**.
- Cada jefe de área se encargará de imprimir el documento y hacer firmar a los Responsables de elaboración, revisión y aprobación. Concluidas las firmas, se entregará al Coordinador de Calidad el documento original indicando el número de copias que se debe generar así como los usuarios a los que va destinado dicho documento.
- El Coordinador de Calidad, deriva el documento original y el listado de usuarios al Responsable de Control de Información Documentada, quien actualmente es el Inspector Junior de Calidad, para la distribución de las copias controladas.
- El Coordinador de Calidad, solicita al elaborador la relación de destinatarios del documento generado y deriva esta lista junto con el documento aprobado al Responsable de Control de Información Documentada.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 6 de 15

6.4 DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Toda copia impresa será identificada con un sello de color verde “Copia Controlada” y Su distribución se controlará mediante el control de copias autorizadas en el **SGC-F-029 Lista de Distribución de Documentos Controlados**.

- La entrega de la nueva versión está condicionada a la devolución de la versión anterior al documento.
- El Responsable de Control de Información Documentada, registra distribución y número de copia en **SGC-F-029 Lista de Distribución de Documentos Controlados**.
- Solicita devolución de documento no vigente para su destrucción y entrega documento vigente haciendo uso de **SGC-F-029 Lista de Distribución de Documentos Controlados**. El destinatario firma este registro en señal de conformidad.
- En casos específicos y por breve periodo de tiempo se pueden emitir copias no sujetas al SGC. En ese caso se debe colocar un sello de color rojo: “COPIA NO CONTROLADA”.

NOTA: La Política de Calidad y los objetivos del SGC son parte del **SGC-M-001 Manual del Sistema de Gestión de Calidad**. Para fortalecer su difusión se puede utilizar cuadros, afiches, tarjetas, publicaciones por medio escrito o cualquier otro medio a criterio del Coordinador de Calidad. Estos medios para la difusión se consideran Copias No Controladas y es responsabilidad del Coordinador de Calidad poner disponible la versión vigente de la Política y Objetivos en los lugares de uso.

6.5 VIGENCIA DE VERSIÓN DE DOCUMENTOS

El Responsable de Control de Información documentada deberá informar al elaborador sobre el vencimiento del documento para su modificación o ampliación de la vigencia del mismo. Si el documento es considerado no vigente y se considera un documento obsoleto, debe retirarse de la carpeta compartida del SGC.

Si el resultado de la revisión el documento requiere una modificación se procede según el punto 6.1. Todo documento del SGC se considera con una vigencia de 1 año.

6.6 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Para modificación de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- Modificaciones en las actividades o en los Responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.
- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- Análisis de datos.
- Problemas en delinear responsabilidades.
- Nuevas actividades.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001		

- Resultados de auditorías.
- Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.
- La necesidad de modificación de documentos deberá ser informada al Coordinador de Calidad.
- De preferencia, será el elaborador quien modifique el documento.
- El personal responsable de la elaboración de documentos comunica al Responsable de Revisión, vía correo electrónico con copia al Coordinador de Calidad, mencionando: Cambio a realizar, justificación del mismo y remite el documento propuesto.

NOTA: En caso de modificaciones a documentos vigentes, estos se identifican poniendo el texto cambiado en formato: ***Negrita, subrayado y cursiva.*** Adicionalmente deberán detallarse de manera resumida y explicada, en el Punto 8 “**Cambios efectuados a la versión anterior del documento**” del presente documento. En caso de formatos la identificación del cambio se realiza comparando el número de versión vigente con la anterior inmediata

6.7 ARCHIVO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

El Responsable del Control de Información Documentada, deberá archivar en versión digital los documentos obsoletos por un periodo de 02 años. Estos documentos deberán tener escrito claramente en la versión digital “documento obsoleto” en todas las páginas. Toda copia física de documentos obsoletos deberá

Ser destruida en un lapso no mayor a un mes

6.8 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El Responsable de Control de Información Documentada solicita a todas las áreas los documentos en formato físico de procedencia externa y aplicable al alcance del SGC y actualiza la relación de documentos externos vigentes consolidando la información en **SGC-F-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC**. Si requiere distribuir documento externo como copia controlada, se procede como en el ítem 6.4 de este procedimiento.

Los documentos externos se actualizan ante modificaciones legales o normativas o según otras actualizaciones requeridas por el documento específico.


6.9 CONTROL DE REGISTROS A.

Identificación y Control:

El Responsable de Control de Información Documentada, controla los registros Listándolos en el formato **SGC-F-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC**.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE	
VERSIÓN: V 1.0		

B. Legibilidad:

Para mantener su legibilidad, los registros deben cumplir los siguientes criterios:

- Los registros en copia dura (en físico) deben estar escritos con tinta.
- El papel susceptible a perder legibilidad debe ser respaldado convenientemente a través de los medios necesarios.
- Los formatos se llenan en forma clara, evitando borrones y enmendaduras.
- Evitar en la medida de lo posible utilizar el corrector líquido para borrar información

C. Almacenamiento:

- Los registros se archivan en papel ordenándose por fechas, número correlativo u otros.
- Cualquiera sea el medio de almacenamiento, el Responsable del Almacenamiento de los registros debe colocar una identificación trazable (Nombre, código y otra información necesaria para identificar el registro) en forma visible en dicho medio.
- Los registros en medios impresos deben almacenarse (indistintamente según sea aplicable) en fólderes, archivadores, pioneras y/o archivadores de palanca y mantenidos en muebles y/o gavetas, debiendo estar identificados de tal manera que favorezca su ordenamiento, accesibilidad y fácil recuperación.

D. Retención y disposición:


- Los registros son retenidos en el área (archivo activo) por un periodo determinado por el usuario y registrado en **SGC-F-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC.**, luego del cual el área usuaria coordina con el Responsable de Control de Documentos y Registros su almacenamiento en el Archivo General u otro archivo físico final, adjuntando lista de los documentos, año, tipo de documento y código y fecha de traslado e identifica la caja que contiene los registros. El Responsable de Control de Información Documentada archiva la lista firmada como el Responsable de recepción en el Archivo General.

E. Protección y recuperación:

- Cada área deberá tener acceso a documentos y registros ubicados en el disco compartido propio de su área protegiendo el acceso a este disco por parte del personal externo al área a través de la configuración de acceso realizada por el área de sistemas.
- El Back Up del servidor es realizado por el área de sistemas mensualmente, dicho procedimiento se realizará de acuerdo al **SGC-F-030 Copias de Respaldo**. El Back Up del disco duro de las PC es realizado por cada trabajador cada mes y archivado. En el caso de registros en papel se almacenan en archivadores protegidos de actividades propias del área.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 9 de 15

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista maestra de Información Documentada del SGC	SGC-F-001
Lista de Distribución de Documentos Controlados	SGC-F-029

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

9. ANEXOS

- 9.1 Formato y Estructura de Documentos.
- 9.2 Formato de Carátula y Encabezado de Documentos.
- 9.3 Formato de Encabezado de Formatos.
- 9.4 Codificación de Documentos.
- 9.5 Sello de Documento Controlado y No Controlado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 10 de 15


9.1 FORMATO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS.

FORMATO GENERAL DE DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Títulos y subtítulos: Fuente Arial – Tamaño 12 – Mayúsculas • Texto de Párrafo: Fuente Arial – Tamaño 10 • Texto de Tablas: Fuente Arial – Tamaño 9 • Interlineado: Sencillo • Márgenes: <ul style="list-style-type: none"> a) Superior: 2 cm b) Inferior: 2 cm c) Izquierdo: 3 cm d) Derecho: 2 cm e) Encuadernación: 0 cm <p>Desde el borde: Encabezado 1.25 cm / Pie de página 1.25 cm</p>

ESTRUCTURA GENERAL DE DOCUMENTOS		
DOCUMENTO	ESTRUCTURA	CARÁTULA Y ENCABEZADO
Manual SGC	Organizado por capítulos: I. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA. II. ASPECTOS GENERALES. III. REQUISITOS DEL SISTEMA	Ver anexo 9.2 La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes sólo llevarán el encabezado.
Políticas	N.A.	La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes sólo llevarán el encabezado.
Planes	Según norma aplicable o por capítulos.	Según Norma aplicable o según anexo 9.2 De ser necesario puede sufrir modificaciones.
Procedimientos, Instructivos	I. PROPÓSITO II. ALCANCE III. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA IV. RESPONSABILIDADES V. DEFINICIONES VI. PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO VII. REGISTROS VIII. CAMBIOS EFECTUADOS AL DOCUMENTO	Ver anexo 9.2 La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes sólo llevarán el encabezado.
Formatos	N.A.	Ver Anexo 9.3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:


Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 11 de 15

(01)	TIPO DE DOCUMENTO [1]	(02)
CÓDIGO: XXXXXXXX [3]	NOMBRE DEL DOCUMENTO [2]	Página: XX DE XX [6]
VERSIÓN: XXXXXX [4]		
VIG. DESDE:DD/MM/AA [5]		
NOMBRE DEL DOCUMENTO [7]		
Elaborado por: [8]	Revisado por: [8]	Aprobado por: [8]
Nombre y Cargo [9]	Nombre y Cargo [9]	Nombre y Cargo [9]
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPS EPSEL SA		Fecha: [10]

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE LA EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de la EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página 12 de 15
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

1.2 FORMATO DE CARÁTULA Y ENCABEZADO DE DOCUMENTOS.

DESCRIPCION DE LA CARÁTULA Y ENCABEZADO DE PROCEDIMIENTOS/			
N°	Contenido	Format	
(01)	Parte Superior Izquierda se coloca el nombre de la empresa	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal Mayúsculas
(02)	Parte Superior Derecha se coloca el logotipo de la empresa EPSEL S.A.	N/A	N/A
[1]	Tipo de Documento: <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Procedimiento <input type="checkbox"/> Instructivo	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas
[2]	Nombre del Documento	Letra: Arial Tamaño: 12	Estilo: Negrita Efecto: Sin Efecto
[3]	Código	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas
[4]	Versión	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas
[5]	Viga. Desde: Se pondrá la fecha en que el documento entró en vigencia (01 día posterior a la aprobación). El formato de la fecha será DD/MM/AA	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas
[6]	Página: Se pondrá en el formato “XX de XX” (nótese “de” en minúsculas”	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal Mayúsculas
[7]	Nombre del Documento	Letra: Arial Tamaño: 24	Estilo: Negrita Mayúsculas
[8]	Elaborado, Revisado, Aprobado por:	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal Mayúsculas
[9]	Nombre y Cargo Se colocará un nombre y 2 apellidos de los responsables de elaboración, revisión y aprobación.	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal
[10]	Fecha: Se colocará la respectiva fecha en el formato DD/MM/AA	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
CÓDIGO: SGC-P-001		
VERSIÓN: V 1.0		Página 13 de 15
VIG. DESDE:		


9.3 FORMATO DE ENCABEZADO DE FORMATOS

(01)	[6]	(02)
CÓDIGO: [2]	[1]	Página [5]
VERSIÓN: [3]		
VIG. DESDE: [4]		

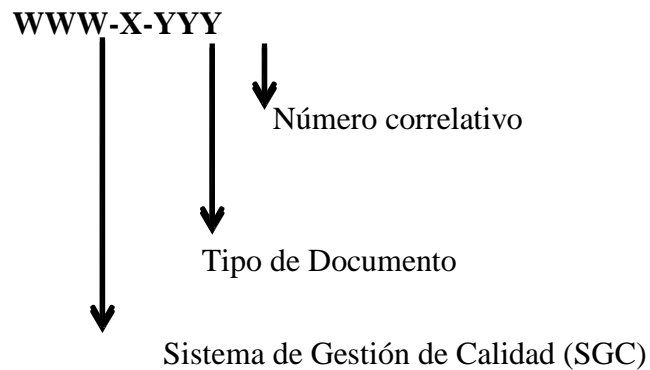
DESCRIPCION DE LA CARATULA Y ENCABEZADO			
N°	Contenido	Formato	
(01)	Parte Superior Izquierda se coloca el nombre de la empresa EPSEL S.A.	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal Mayúsculas
(02)	Parte Superior Derecha se coloca el logotipo de la empresa EPSEL S.A.	N/A	N/A
[1]	Nombre del Formato	Letra: Arial Tamaño: 12	Estilo: Negrita Mayúsculas
[2]	Código	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas
[3]	Versión	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas
[4]	Viga. Desde: Se pondrá la fecha en que el documento entró en vigencia (01 día posterior a la aprobación).	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal Mayúsculas
[5]	Página: Se pondrá en el formato “XX de XX” (nótese “de” en minúsculas”	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Normal Mayúsculas
[6]	Tipo de Documento: Registro	Letra: Arial Tamaño: 10	Estilo: Negrita Mayúsculas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 14 de 15


9.4 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS



CODIGO	WW	X	YY
DESCRIPCIÓN	Sistema	Tipo de Documento	Número Correlativo
POSIBILIDADES	SGC Sistema de Gestión de Calidad	P Procedimiento: - Procedimientos de Gestión - Procedimientos Operativos	Se pondrá Número Correlativo de 3 dígitos
		I Instructivos	
		M - Manuales	
		F - Formatos - Registros	
		O Otros: - Planes - Programas - Guías	
		E Documentos Externos	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 15de 15

9.5 SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO Y NO CONTROLADO

COPIA CONTROLADA N°:	_____
DESTINATARIO:	_____

COPIA NO CONTROLADA


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


ANEXO 8: Lista maestra de información documentada del SGC

EPSEL S.A.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO: SGC-F-001				
VERSIÓN: V 1.0	LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC			Página 1 de 4
VIG. DESDE:				
MANUALES				
DESCRIPCIÓN	CODIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	
Manual del Sistema de Gestión de Calidad	SGC-M-001		1.0	
Perfiles de Cargo y Responsabilidades	SGC-M-002		1.0	
PROCEDIMIENTOS				
DESCRIPCIÓN	CODIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	
Procedimiento de Control de Información Documentada	SGC-P-001		1.0	
Procedimiento de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades	SGC-P-002		1.0	
Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal	SGC-P-003		1.0	
Procedimiento de Mantenimiento	SGC-P-004		1.0	
Procedimiento de Control de Equipos de Medición y Ensayo	SGC-P-005		1.0	
Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y otros requisitos aplicables	SGC-P-006		1.0	
Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de proveedores	SGC-P-007		1.0	
Procedimiento de Compras	SGC-P-008		1.0	
Procedimiento de Preservación y Cuidado de la Propiedad del Cliente	SGC-P-009		1.0	
Procedimiento de Control de Salidas no Conformes	SGC-P-010		1.0	
Procedimiento de Auditoría Interna	SGC-P-011		1.0	
Procedimiento de Acciones Correctivas	SGC-P-012		1.0	
Procedimiento de Capacitación y entrenamiento	SGC-P-013		1.0	
Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora	SGC-P-014		1.0	
Procedimiento de Identificación y Trazabilidad	SGC-P-015		1.0	


Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CÓDIGO: SGC-F-001				
VERSIÓN: V 1.0	LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC			Página 2 de 4
VIG. DESDE:				
PROGRAMAS/PLANES				
DESCRIPCIÓN		CODIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Plan de Formación		SGC-O-001		1.0
Plan de Calibración		SGC-O-002		1.0
Programa de Capacitación y Sensibilización del SGC		SGC-O-003		1.0
FORMATOS/REGISTROS				
DESCRIPCIÓN		CODIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Lista Maestra de Información Documentada del SGC		SGC-F-001		1.0
Alcance del SGC		SGC-F-002		1.0
Política del SGC		SGC-F-003		1.0
Matriz FODA		SGC-F-004		1.0
Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		SGC-F-007		1.0
Mapa de Procesos		SGC-F-008		1.0
Caracterización de Procesos		SGC-F-009		1.0
Matriz de Requisitos Legales y Otros requisitos aplicables		SGC-F-010		1.0
Organigrama		SGC-F-011		1.0
Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades		SGC-F-012		1.0
Objetivos y Metas de Calidad		SGC-F-013		1.0
Listado de Requisitos legales		SGC-F-014		1.0
Planificación de los Cambios en el SGC		SGC-F-015		1.0
Control Operacional		SGC-F-016		1.0
Requisitos de Cliente Interno		SGC-F-017		1.0
Almacenamiento de Insumos y Productos		SGC-F-018		1.0
Identificación y Trazabilidad		SGC-F-019		1.0
Control de cambios en productos o prestación de servicios		SGC-F-022		1.0

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
CÓDIGO: SGC-F-001			
VERSIÓN: V 1.0	LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC		Página 3 de 4
VIG. DESDE:			
FORMATOS/REGISTROS			
DESCRIPCIÓN	CODIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Liberación de los productos y servicios	SGC-F-023		1.0
Resultados de evaluación de desempeño y eficacia del SGC	SGC-F-024		1.0
Encuesta de Satisfacción del cliente	SGC-F-025		1.0
Resultados de la Revisión por la Dirección	SGC-F-026		1.0
Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo	SGC-F-027		1.0
Cliente, Producto/Servicio, Requisitos y Características de Calidad	SGC-F-028		1.0
Lista de Distribución de Documentos Controlados	SGC-F-029		1.0
Copias de Respaldo	SGC-F-030		1.0
Formulario de Requerimiento de Personal	SGC-F-031		1.0
Informe Pico-Laboral	SGC-F-032		1.0
Ficha de Contratación	SGC-F-033		1.0
Descripción del cargo	SGC-F-034		1.0
Programa de Inducción	SGC-F-035		1.0
Ficha de Seguimiento Contratado	SGC-F-036		1.0
Ficha de Seguimiento Jefatura	SGC-F-037		1.0
Evaluación de desempeño personal temporal	SGC-F-038		1.0
Ficha de Mantenimiento	SGC-F-039		1.0
Lista de equipos de medida	SGC-F-040		1.0
Ficha de Vida	SGC-F-041		1.0
Lista de Proveedores Aprobados	SGC-F-042		1.0
Evaluación y Re-evaluación de Proveedores	SGC-F-043		1.0
Requisición de compra	SGC-F-044		1.0
Orden de Compra	SGC-F-045		1.0

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
CÓDIGO: SGC-F-001			
VERSIÓN: V 1.0	LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC		Página 4 de 4
VIG. DESDE:			
FORMATOS/REGISTROS			
DESCRIPCIÓN	CODIGO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Ficha de Propiedad del cliente	SGC-F-046		1.0
Reporte diario de liberación	SGC-F-047		1.0
Oportunidad de mejoramiento continuo	SGC-F-048		1.0
Registro de Control de Calidad	SGC-F-049		1.0
Programa de Auditoría Interna	SGC-F-051		1.0
Plan de Auditoría Interna	SGC-F-052		1.0
Informe de Auditoría	SGC-F-053		1.0
Tabla de consistencia de requisitos del SGC	SGC-F-054		1.0
Lista de Verificación	SGC-F-055		1.0
Formato de Calificación de Auditores Internos	SGC-F-056		1.0
Registro de Asistencia a eventos	SGC-F-057		1.0
Registro de Acciones correctivas	SGC-F-058		1.0
Matriz de Evaluación de Factores Externos	SGC-F-059		1.0
Control de Plazos	SGC-F-060		1.0
Definición de Indicadores, métodos y metas	SGC-F-061		1.0
Análisis de datos y mejora	SGC-F-062		1.0
Ficha de Indicadores	SGC-F-063		1.0
Matriz de Evaluación de Factores Internos	SGC-F-064		1.0
DOCUMENTOS EXTERNOS			
DESCRIPCIÓN	CODIGO	VERSIÓN	
Norma ISO 9001– Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos	SGC-E-001	2015	
Norma ISO 9000 – Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario	SGC-E-002	2015	
Norma ISO 19011 – Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión	SGC-E-003	2011	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 9: Seguimiento, mejora, análisis y mejora

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO		
CÓDIGO: SGC-P-014	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA		Página de 5
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para realizar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora en EPSEL S.A., con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos especificados del producto y/o servicio brindado por la empresa, la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, así como su eficacia.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la medición, análisis y mejora continua del servicio brindando al cliente como los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia General

Aprobar el presente procedimiento y brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del mismo

4.2 Coordinador de Calidad


- Responsable de la elaboración, distribución, actualización y control del presente documento.
- Revisar la información generada por las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de los Jefes de Área.

4.3 Jefes de Área

- Identificar los indicadores de su área y métodos de medición.
- Realizar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora en sus respectivas áreas.
- Analizar los resultados de las mediciones realizadas.
- Identificar los elementos y oportunidades de mejora.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-014	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 5

5. DEFINICIONES

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Medición: Proceso para determinar un valor.

Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

6. PROCEDIMIENTO

El proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora debe realizarse por cada gerencia y/o jefatura. Se designará a un responsable de realizar las actividades de este proceso en cada jefatura en conjunto con el Coordinador de Calidad. Los resultados de este proceso serán información de entrada para la revisión por la Dirección.

6.1 ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES, MÉTODOS Y METAS

6.1.1 Indicadores


Cada jefatura definirá indicadores que se seguirán, medirán y analizarán. Dichos indicadores serán la base para el seguimiento, medición y análisis; y quedarán registrados en el formato **SGC-F-061 Definición de Indicadores, Métodos y Metas**, estos deberán ser aprobados por las respectivas Gerencias y no podrán modificarse sin la autorización de las mismas. La modificación de los indicadores a medir se podrá realizar cuando haya un cambio significativo dentro de los procesos involucrados, si ocurre alguna modificación en la prestación del servicio o cuando los resultados del análisis lo requieran.

6.1.2 Métodos

Se definirán los métodos que se utilizarán para la medición de los indicadores, los cuales se registrarán en **SGC-F-061 Definición de Indicadores, Métodos y Metas**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-014	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 5

6.1.3 Metas

Se registrarán en el formato **SGC-F-061 Definición de Indicadores, Métodos y Metas** las metas a las que se pretenden llegar al final de un periodo determinado. El establecimiento de estas metas debe ser consistente con los indicadores que se medirán y definidos.

Las metas a alcanzar deben estar asociadas a la naturaleza de los procesos involucrados, estas podrán modificarse siempre y cuando se modifique significativamente el proceso, se modifique la realización del producto y/o prestación del servicio o cuando los resultados del análisis así lo requieran para poder llegar a la mejora continua.

6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de los indicadores, metas y métodos definidos en el punto anterior se designará un encargado por cada jefatura implicada.

Para realizar el seguimiento, medición y análisis de, por ejemplo, auditorías internas se deberá recopilar la información de salida de la aplicación del procedimiento SGC-P-011: Auditorías Internas, para realizar el seguimiento, medición y análisis de las Salidas No Conformes se recopilará información de salida de la aplicación del procedimiento SGC-P-


010 Control de Salidas no Conformes; y así con todos los procesos que estén involucrados con los objetivos, metas y métodos.

6.3 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se debe registrar en el formato “SGC-F-062 Análisis de Datos y Mejora”, en donde se hará una descripción breve de los resultados que arrojaron los métodos de medición empleados para cada indicador, enfatizando tendencias de los resultados, así como la conformidad de los mismos de acuerdo a las metas proyectadas y a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-014	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 5

6.4 MEJORA

Tomando como información de entrada el seguimiento y la medición del proceso y/o servicio y el análisis de datos deben conservar información documentada sobre las opciones de mejora detectadas.

El formato SGC-F-062 Análisis de Datos y Mejora” será información de entrada para la revisión por la Dirección.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Definición de indicadores, métodos y metas	SGC-F-061
Análisis de Datos y Mejora	SGC-F-062

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS


9.1 Definición de indicadores, métodos y metas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-062	MÉTODOS Y METAS					
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:						
						Página 1 de 1
JEFATURA:						
DATOS ANALIZADOS	Objetivo	Referencia	Resp.	Fecha	Descripción de resultados	Revisión
1						
2						
3						
PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA A TOMAR (Serán evaluadas en la Revisión por la Dirección)						
1						
2						
3						


9.2 ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA

EPSEL S.A.	FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-062	ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA					
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:						
						Página 1 de 1
JEFATURA:						
DATOS ANALIZADOS	Objetivo	Referencia	Resp.	Fecha	Descripción de resultados	Revisión
1						
2						
3						
PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA A TOMAR (Serán evaluadas en la Revisión por la Dirección)						
1						
2						
3						

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 10: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 14

1. PROPÓSITO

Definir y describir el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, así como las responsabilidades y actividades relacionadas; con el objetivo de incorporar el personal idóneo a las diferentes áreas de EPSEL S.A., de acuerdo al perfil y competencias requeridas.

2. ALCANCE

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

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Recursos Humanos

Revisar y aprobar el presente procedimiento, así como asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para su correcta implementación, ejecución y mantenimiento.

4.2 Asistente de Recursos Humanos

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

4.3 Jefes y Responsables

Asegurar que los dependientes de cada una de las áreas sigan los lineamientos del presente procedimiento.


5. DEFINICIONES

Administración de personal: Proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, experiencias, salud, conocimientos, habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 14

Reclutamiento: Proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en la organización. Obtención de candidatos para ocupar los puestos de la organización.

Selección: Proceso administrativo para la identificación de candidatos e incorporación de personal, realizado a partir de la definición de las necesidades de la organización, sus objetivos y resultados previstos.

Pruebas: Cualquier medida de rendimiento u otra información escrita utilizada para tomar decisión laboral.

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

Pueda producir los resultados esperados. Además, tiene innumerables aplicaciones: elección

En el reclutamiento, selección, orientación, evaluación del desempeño, desvinculación, etc.


Pruebas de conocimiento o de capacidad: Las pruebas de conocimiento tienen como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridos mediante estudio, la práctica o el ejercicio.

Pruebas psicométricas: Se basan en análisis de muestras de comportamiento humano, sometiéndose a un examen bajo condiciones normativas, verificando la aptitud, para intentar generalizar y prever cómo se manifestará ese comportamiento en determinada forma de trabajo.

Pruebas de personalidad: Las pruebas de personalidad pretenden analizar los diversos rasgos determinados por el carácter y por el temperamento. Se denominan genéricas cuando revelan los rasgos generales de personalidad en una síntesis global; y específicas, cuando investigan determinados rasgos o aspectos de personalidad como equilibrio emocional, interés, frustraciones, ansiedad, agresividad, etc.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 3 de 14

6. PROCEDIMIENTO

6.1 SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL

El requerimiento de personal se realiza a solicitud de la jefatura a cargo del puesto requerido, para este requerimiento se utiliza el Formulario de Requerimiento de Personal (SGC-F-031). En caso se requiera, la jefatura de Recursos Humanos brindará ayuda y asesoría la jefatura solicitante para el llenado del formulario y la revisión del mismo. Posterior a esta tarea, el formulario debe ser aprobado por la Gerencia del área solicitante y, así, ser enviado la jefatura de Recursos Humanos, para dar inicio al proceso de reclutamiento y selección del personal,

6.2 RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Una vez aprobada la solicitud de requerimiento de personal, el área de Recursos Humanos dará inicio al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, considerando el perfil definido por el área solicitante, buscando a los profesionales más idóneos para el puesto.

Para evitar conflictos internos, no se permitirá la contratación de participantes que tengan vínculos familiares con algún trabajador actual de la empresa, salvo alguna excepción autorizada por la Gerencia General de EPSEL S.A.

Posterior a la tarea de reclutamiento, se da comienzo a la selección de los postulantes, evaluando sus características y si estas se adecuan al perfil del puesto en oferta. Sea cual sea el cargo o posición en oferta, todo postulante cumplirá con los lineamientos de selección definidos por el área de Recursos humanos (evaluaciones, entrevistas, etc.)


A cada candidato que se encuentre siendo evaluado para la etapa de selección se le realizará un Informe Pico-Laboral (SGC-F-032), cuyo llenado estará a cargo del área de Recursos Humanos. Esta información será de carácter confidencial.

El área de Recursos humanos tendrá un plazo de 21 días (03 semanas) para realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal requerido, datos que serán enviados a la jefatura requirente, la cual tendrá un plazo de 07 días para aceptar o rechazar al candidato seleccionado por Recursos Humanos.

En el caso que se rechace al candidato seleccionado, se informará vía escrita a Recursos Humanos, y se reiniciará la búsqueda de otro candidato idóneo. Caso contrario, si el candidato es aceptado, se procederá a la contratación del mismo, dónde se deberá llenar la Ficha de Contratación (SGC-F-033).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 4 de 14

6.3 INDUCCIÓN

Después de la contratación del personal seleccionado, este debe pasar por un Programa de Inducción (SGC-F-035) que facilitará la comprensión de las actividades de la empresa y su integración al puesto. Esta inducción estará a cargo de Recursos Humanos y la Jefatura solicitante del personal.

Al momento de incorporarse a las labores, el personal contratado recibirá la información acerca de su cargo, en el formato Descripción de Cargo (SGC-F-034), dicho documento será elaborado por Recursos humanos y la jefatura solicitante, con aprobación de Gerencia.

Conforme el personal contratado realice las funciones de su cargo, el jefe inmediato realizará seguimiento a través del formato Ficha de Seguimiento de Jefatura (SGC-F-037) el cual será remitido a Recursos Humanos, a su vez esta área realizará también seguimiento al personal contratado a través del Formato Ficha de Seguimiento del Contratado (SGC-F-036). Esta actividad se realizará mensualmente, durante 03 meses. En caso el personal contratado sea temporal, también se le realizará una evaluación de desempeño (SGC-F-038), para mantener dentro de la base de datos, información sobre el personal que podría ser contratado en futuras convocatorias.


7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Formulario de Requerimiento de personal	SGC-F-031
Informe psico-laboral	SGC-F-032
Ficha de contratación	SGC-F-033
Descripción del cargo	SGC-F-034
Programa de Inducción	SGC-F-035
Ficha de Seguimiento Contratado	SGC-F-036
Ficha de Seguimiento Jefatura	SGC-F-037
Evaluación de desempeño personal temporal	SGC-F-038

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 5 de 14

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS

- 9.1 Requerimiento de personal
- 9.2 Informe Psico-Laboral
- 9.3 Ficha de Contratación
- 9.4 Descripción de Cargos
- 9.5 Programa de Inducción
- 9.6 Ficha de Seguimiento Contratado
- 9.7 Ficha de Seguimiento Jefatura
- 9.8 Evaluación de desempeño personal temporal

9.1 REQUERIMIENTO DE PERSONAL


EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-031	FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 1

Jefatura requeriente:	Cargo:	Fecha:
Cargo Solicitado:		

Motivo de Solicitud	Reemplazo	Promoción	Crecimiento	Otros
Prioridad	Alta	Media	Baja	
Plazo de Entrega				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 6 de 14

	Jefatura	Gerencia General
Nombre:		
Firma:		
Fecha:		

Perfil del Cargo

	Indispensable	Deseable	Plus	Contraindicación
Formación / Conocimientos formales				
Experiencia				
Aptitudes / Habilidades				


Objetivos del Cargo:

Principales funciones del cargo:


Autorización:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 7de 14

9.2 INFORME PSICO-LABORAL

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-032	INFORME PSICO-LABORAL	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 1

Identificación del Postulante:						
Nombre:			Edad:			
Estado Civil:			Cargo:			
Teléfonos:			Fecha Ev.:			
Solicitante:			Ps. Evaluador:			
Información Relevante al Cargo						
<ul style="list-style-type: none"> - Formación Académica: - Experiencia: - Habilidad computacional: - Idiomas: - Pretensiones salariales: - Disponibilidad para comenzar a trabajar: 						
Competencias Principales		Baja	Regular	Adecuada	Alta	Muy Alta
1						
2						
3						
4						
5						
Observaciones Generales						
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalezas: - Debilidades: - Referencias: 						

Conclusión:

Recomendado	
Recomendado con observaciones	
No recomendado	

Nombre Evaluador:

Fecha Entrega:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

9.4 DESCRIPCIÓN DE CARGO

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO: SGC-F-034	DESCRIPCIÓN DE CARGO	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 1

1.- Antecedentes Generales:

Nombre del cargo:	
Empresa:	
Área:	

2.- Objetivo del cargo:

--

3.- Funciones y Responsabilidades del Cargo:

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Funciones del Sistema de Gestión de Calidad
a) Cumplir con los valores organizacionales definidos por la empresa, promoviendo el apego a los mismos Entre sus compañeros de trabajo. b) Cumplir con la política de calidad y procedimientos fijados por la empresa. c) Mantener estándares elevados para mejorar los conocimientos del trabajo, tanto cuantitativa como cualitativamente, d) Informar a la jefatura inmediata sobre problemas y hallazgos importantes y resultados obtenidos con recomendaciones oportunas. e) Cumplir con las metas y objetivos de calidad fijados para cada una de las áreas correspondientes. f) Mantenerse correctamente informado, revisando periódicamente los sistemas de comunicaciones internas. g) Detectar oportunamente no conformidades y proponer acciones de mejoramiento continuo tanto preventivo como correctivo.


Los puntos anteriores sólo representan las funciones principales del cargo y en ningún caso la totalidad de estas.

4.- Nivel de Dependencia y Supervisión

Tipos de dependencia	Jerárquica	Funcional
Dependencia		
Dependencia Indirecta		
Supervisión Directa		
Supervisión Indirecta		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 10 de 14

4.- Nivel de Dependencia y Supervisión

Tipos de dependencia	Jerárquica	Funcional
Dependencia		
Dependencia Indirecta		
Supervisión Directa		
Supervisión Indirecta		

5.- Competencias del cargo:

5.1 Formación Académica

Enseñanza Secundaria	Técnica Profesional	Universitaria	Observaciones
			Requisito de formación académica de nivel técnico profesional y/o universitario, podrá ser reemplazado por experiencia comprobada en el cargo y/o negocio. Para cargos: - Administrativos/ Operativos entre 1 a 3 años. - Ejecutivos de 3 a 5 años de experiencia

5.2 Experiencia


Tipo Experiencia	N° Años	Categoría: 1. Altamente especializada – particular 2. Específica – Estándar 3. General - básica

5.3 Conocimientos adicionales:

Categorías	Idiomas		Informática	Especialización	Otros
	Oral	Escrito			
Nivel de Requerimiento					

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 11 de 14

5.4 Habilidades Necesarias

Habilidades Necesarias	Alto	Medio	Bajo

Firma Jefatura:

Firma Recursos Humanos:


9.5 PROGRAMA DE INDUCCIÓN

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-035	PROGRAMA DE INDUCCIÓN	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 1

Apellidos y Nombres:			
Cargo:			
Día / Mes al Día/ Mes			
Actividades	Fecha	Horario	Responsable

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página 12 de 14
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		


9.6 FICHA DE SEGUIMIENTO CONTRATADO

EPSEL S.A.	REGISTRO	 Página 1 de 1
CÓDIGO:SGC-F-036	FICHA DE SEGUIMIENTO CONTRATADO	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		

PROGRAMA DE SEGUIMIENTO	
Días: 15 <input type="checkbox"/>	30 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/>
Nombre:	Entrevistador:
Cargo:	F. Ingreso:
Jefatura:	F. Evaluación:
APRECIACIÓN	
¿Cómo se ha sentido?	
Grupo de trabajo 1. Jefatura 2. Subalternos 3. Pares	
Relación entre el ofrecimiento y la realidad del cargo	
Principales problemas o dificultades / área en las que requiere apoyo	
Sugerencias o Comentarios / Solicitudes Específicas	
Observaciones del Evaluador	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 13 de 14

9.7 FICHA DE SEGUIMIENTO DE JEFATURA

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-037	FICHA DE SEGUIMIENTO JEFATURA	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 1

Nombre del Trabajador:

Cargo:

Nombre de la Jefatura:

Fecha de Evaluación:

A continuación se presentan una serie de ítems asociados a la adecuación del trabajador al perfil establecido para el cargo.

Marque con una X la alternativa que corresponde con su apreciación.

	MUY BUENO	BUENO	PROMEDIO	REGULAR	MALO
Adaptación al cargo					
Adaptación a la empresa					
Adaptación al equipo de trabajo					
Adecuación Técnica a los requerimientos del cargo					
Adecuación al perfil definido para el cargo en términos de aspectos					
Adecuación a aspectos formales					
Apreciación General					


Renovación de contrato:

SI


NO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página 14 de 14
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

9.8 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PERSONAL TEMPORAL

EPSEL S.A.	REGISTRO	 Página 1 de 1
CÓDIGO:SGC-F-038	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PERSONAL TEMPORAL	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		

Nombre del Trabajador:

Cargo:

Nombre de la Jefatura:

Fecha de Evaluación:

A continuación se presentan una serie de ítems asociados a la adecuación del trabajador al perfil establecido para el cargo.

Marque con una X la alternativa que corresponde con su apreciación.


	MUY	BUENO	PROMEDIO	REGULA	MALO
Adaptación al cargo					
Adaptación a la empresa					
Adaptación al equipo de trabajo					

Renovación de contrato:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 11: Procedimiento de capacitación y entrenamiento

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-013	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 5

1. PROPÓSITO

La Alta Dirección y Jefaturas determinan las competencias basadas en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas del personal, que realiza trabajos que puedan afectar la calidad de los productos y/o servicios y proporcionan capacitación y entrenamiento para satisfacer estas necesidades.

Todo el personal trabajador que está relacionado de forma directa o indirecta con la fabricación de productos o prestación de servicio, recibe permanentemente sensibilización, capacitación y/o entrenamiento, a un nivel apropiado, para realizar su labor de la mejor manera posible.

2. ALCANCE

El presente documento se aplica a todo el personal que realiza actividades y labores dentro del taller, almacenes y oficinas de EPSEL S.A.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

La aplicación efectiva del presente procedimiento es responsabilidad de la Jefatura de RRHH, y cada una de las jefaturas que vea por conveniente la capacitación y entrenamiento de su personal.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-013	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 5

5. DEFINICIONES

Competencia: Conocimientos y aptitudes que debe poseer una persona para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo.

Concientización: Acciones de capacitación orientada a crear o modificar actitudes de las personas con el propósito de alinearlas a los objetivos de la empresa.

Capacitación: Aprendizaje a través de un conjunto de acciones programadas por la Empresa para proporcionar y/o desarrollar las aptitudes del personal, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente un puesto de trabajo. Puede realizarse a través de cursos formales, internos, externos o autoestudio.

Capacitación interna: Actividades de capacitación planificadas y organizadas por EPSEL S.A. e impartida por instructores internos designados (Jefes, supervisores, coordinadores, etc.). Generalmente estas se desarrollan dentro de las instalaciones de la empresa.


Capacitación externa: Toda actividad de capacitación organizada y estructurada por una Empresa proveedora de servicios de capacitación, que se desarrolla dentro de sus propias instalaciones o en instalaciones externas.

Entrenamiento: Aprendizaje práctico a través de un conjunto de acciones programadas por las Gerencias, Jefaturas o supervisores para proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades y destrezas del personal, con el fin de incrementar su eficiencia e higiene en el puesto de trabajo, Puede adquirirse a través de la experiencia o ser inducido por enseñanza formal y practicas dirigidas.

Expositor / Instructor: Persona de la empresa o empresas externas que proporcionan conocimientos y/o destrezas a través de cursos o prácticas operativas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-013	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 3 de 5

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 La concientización del personal se realiza a través de los siguientes medios de comunicación:

a) **Sensibilización:** Boletines informativos, publicaciones en periódico mural (vitrina

Informativa), cuadros y acrílicos informativos, preguntas para visitantes, charlas de 05 minutos.

b) **Capacitaciones:**

Cursos Internos / Externos

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Reglas obligatorias que deben cumplirse durante los trabajos en taller.

6.2 La identificación de necesidades de capacitación del personal de la empresa se va a realizar en base a:

a) Resultados de visitas a

plantas b) Informes técnicos

c) Comportamientos del personal durante los

procesos d) Resultados de evaluaciones de

conocimientos

e) Cursos solicitados por el mismo

personal f) Solicitudes de capacitación

específicas.

g) Cambios en la normativa legal


h) Reclamos de clientes

6.3 La asistencia a los cursos internos o externos adaptados y aprobados por la empresa, tienen de carácter obligatorio, salvo adecuada justificación (vacaciones, descanso médico, viajes, etc.) que deberá ser informada oportunamente a las gerencias o jefaturas, los mismos que informarán inmediatamente, por correo electrónico o en forma personal a los encargados de las charlas y capacitaciones.

6.4 El Coordinador del SGC o los instructores internos designados, informarán del curso a través de las listas de asistencia, en las vitrinas informativas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-013	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 4 de 5

6.5 Si por motivos de fuerza mayor se pospone o cancela un curso, el Coordinador de Calidad o los instructores internos designados, informarán oportunamente a los interesados en la vitrina informativa.

6.6 El personal de taller que no ha logrado nota aprobatoria en los exámenes, será convocado oportunamente a una reunión de reforzamiento de conocimientos, por el Coordinador de Calidad o el Instructor interno designado.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Registrar los requerimientos de capacitación y entrenamiento de cada puesto de trabajo a su cargo, revisando el Perfil de cargos y responsabilidades y las nuevas necesidades de la empresa.

7.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN O DE ENTRENAMIENTO

Identificar anualmente o cuando se considere necesario, las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal a cargo, teniendo en cuenta los requerimientos del SGC y los requerimientos de la empresa.

7.3 PROGRAMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN


Elaborar el Plan de Capacitación, considerando todas las necesidades de capacitación y entrenamiento definidas por las diferentes Gerencias y Jefaturas. Este plan será distribuido para su conocimiento a las gerencias y jefaturas.

7.4 ELABORACIÓN DE SILABUS

Elaborar los sílabos de los cursos programados para las capacitaciones internas y/o externas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-013	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 5 de 5

7.5 EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

- Planificar y definir los cursos a ser dictados al personal, con las diferentes Gerencias y Áreas, para coordinar meses, días y horas convenientes de capacitación.
- Separar el local de capacitación correspondiente.
- Preparar el material didáctico para los asistentes a los cursos, las listas de asistencia y las evaluaciones y exámenes correspondientes.
- Calificación de evaluaciones o exámenes (Control de la eficacia de la capacitación)
- Convocar reuniones de reforzamiento de conocimientos, cuando corresponda.

7.6 REGISTRO DE EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Registrar la fecha del curso dictado en el Plan de Capacitación, para los seguimientos de cumplimiento e informes correspondientes.

7.7 EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

Después del dictado de cada curso se procederá a tomar exámenes, para verificar el nivel de captación de los conocimientos impartidos.

Las jefaturas y/o supervisores verificarán si los trabajadores que han recibido capacitación, ponen en práctica los conocimientos adquiridos, en los puestos de trabajo correspondientes.

8. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Programa de capacitación y sensibilización del SGC	SGC-O-003
Registro de asistencia a eventos	SGC-F-057

9. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.


10. ANEXOS

No aplica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 12: Control del equipos de medición y ensayos

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página 1 de 6
CÓDIGO: SGC-P-005	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

1. PROPÓSITO

Establecer una metodología para asegurar la fiabilidad de los equipos utilizados para inspección, medición y ensayo, con la finalidad que demuestren que se encuentran en condiciones de uso y están correctamente calibrados.

2. ALCANCE

Aplica a todos los equipos de medición y ensayo que puedan afectar a la calidad del producto fabricado y/o servicio brindado.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Control de calidad

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento. Velar por el cumplimiento del procedimiento.

5. DEFINICIONES

Calibración: Conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor del error de medida de un instrumento de medida.

Incertidumbre: Valor del intervalo, dentro del cual se encuentra con alta probabilidad el valor real de la magnitud medida.

Instrumento de medida: Equipo empleado para indicar la magnitud que se quiere controlar.

Periodo de calibración: Es el plazo de tiempo definido para un equipo, durante el cual el instrumento se encuentra en estado de uso.


Exactitud de la medida: Concordancia entre el resultado de una medida y el valor convencionalmente verdadero de la magnitud medida.

Error de la medida: Diferencia entre el resultado de la medida y el valor verdadero.

6

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-005	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 2 de 6

6. PROCEDIMIENTO

6.1 ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EQUIPOS

El Jefe de control de calidad en coordinación con el Coordinador de Calidad, es el responsable de la selección y adquisición de los equipos idóneos para la empresa. Este deberá considerar la siguiente información:

- Tipo de equipo.
- Unidades de medida.
- Rango de la medida.
- Divisiones de la escala.
- Incertidumbre de equipo.
- Condiciones de trabajo.
- Condiciones ambientales.

Al ser adquirido el equipo, es responsabilidad del Jefe de control de calidad solicitar al proveedor el certificado de calidad y certificado de calibración inicial, el cual deberá ser realizado por un laboratorio certificado y acreditado.

Para la recepción del equipo, el Jefe de control de calidad debe realizar la comprobación de que el equipo cumple con los requisitos especificados en la Orden de Compra, esta labor la deberá realizar junto al encargado de Almacén. Asimismo, deberá constatar que el equipo cuente con toda la documentación solicitada y necesaria, la cual será archivada en las carpetas asignadas.

Después de la recepción, el jefe de control de calidad en coordinación con el coordinador de calidad debe evaluar y decidir si el equipo deberá someterse a calibración o no. Para


El último caso, se le debe colocar al equipo una etiqueta que indique “Equipo no sometido a calibración”.

Todos los equipos de medida y ensayo serán incluidos en la Lista de Equipos de Medida

(SGC-F-040), la cual será aprobada por el Jefe de Control de Calidad; estos equipos estarán identificados mediante un código formado por tres dígitos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página 3 de 6
CÓDIGO: SGC-P-005	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

6.2 FICHA DE VIDA

Cada equipo tendrá una Ficha de Vida (SGC-F-041), la cual contendrá la siguiente información:

- Código
- Nombre
- Marca, modelo y N° de Serie
- Rango e incertidumbre
- Periodicidad de calibración
- Historial de Calibración

La elaboración y control de las fichas será responsabilidad del Jefe de Control de Calidad.

6.3 CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS

La calibración de los equipos podrá ser:

- INTERNA**
Será realizada por el personal de la empresa (Mantenimiento), de acuerdo con las instrucciones y parámetros establecidos de calibración.
- EXTERNA**
Será realizada por empresas o laboratorios externos a O&C Metal S.A.C., utilizando patrones con trazabilidad. El jefe de Control de Calidad, será el encargado de evaluar y dar conformidad de la validez del Certificado de Calibración entregada por la empresa o laboratorio externo.


6.4 ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN

Cada vez realizada la calibración correspondiente de cada equipo, y si esta es aprobada se le colocará una etiqueta que contendrá la siguiente información:

- Código
- Fecha de última calibración
- Fecha de próxima calibración

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-005	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 4 de 6

Para el caso de que la calibración no sea favorable, se colocará una etiqueta con la siguiente información:

- Código
- Leyenda: “FUERA DE USO”
- Razones por las cuales no se debe utilizar el equipo

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista de equipos de medida	SGC-F-040
Ficha de vida	SGC-F-041

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información

Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS


- 9.1 Lista de Equipos de Medida
- 9.2 Ficha de Vida
- 9.3 Etiquetas de calibración

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-005	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 5 de 6

9.1 LISTA DE EQUIPOS DE MEDIDA


EPSEL S.A.	FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-040	LISTA DE EQUIPOS DE MEDIDA					
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:						
						Página 1 de 1
CÓDIGO	EQUIPO	MARCA	MODELO	Periodicidad Calibración	Instructivo Calibración	

9.2 FICHA DE VIDA

EPSEL S.A.	FORMATO		
CÓDIGO: SGC-F-041	FICHA DE VIDA		
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			
			Página 1 de 1
CÓDIGO			
DENOMINACIÓN			
MARCA			
MODELO			
N° SERIE			
RANGO			
INCERTIDUMBRE			
PERIODICIDAD DE CALIBRACIÓN			
HISTORIAL DE CALIBRACIÓN			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL .S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-005	CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 6 de 6

9.3 ETIQUETAS DE CALIBRACIÓN

EQUIPO NO SOMETIDO A CALIBRACIÓN

EPSEL S.A.	CODIGO:
FECHA CALIBR.	PROX. CALIBR.

EPSEL S.A.	FUERA DE USO:
CODIGO:	
MOTIVO:	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 13: Procedimiento de mantenimiento

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-004	MANTENIMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 2

1. PROPÓSITO

Asegurar el cumplimiento de los programas de mantenimiento aplicado a todos los equipos del taller que sean esenciales para la calidad de los productos y/o servicio brindado.

2. ALCANCE

El presente documento será aplicado para todos los activos físicos del taller de EPSEL S.A. relacionados directa o indirectamente con el proceso productivo.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Jefe de Mantenimiento

Responsable de designar las personas que se encargarán de realizar las diferentes tareas de mantenimiento, las cuales deberán tener la experiencia necesaria para ejecutar el trabajo.

5. DEFINICIONES

Mantenimiento: Es un servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un mayor grado de confiabilidad en los equipos, máquinas, construcciones civiles e instalaciones.


Mantenimiento Preventivo: Este tipo de mantenimiento pretende reducir la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.

Mantenimiento Predictivo: Este tipo de mantenimiento se basa en predecir la falla antes de que esta se produzca. Se trata de conseguir adelantarse a la falla o al momento en que el equipo o elemento deja de trabajar en sus condiciones óptimas. Para conseguir esto se utilizan herramientas y técnicas de monitores de parámetros físicos.

Orden de Trabajo (O.T.): Es el documento emitido por las diferentes áreas para la ejecución de un trabajo de mantenimiento, el cual incluye, fecha, equipo o maquinaria, área y descripción del trabajo a realizar así como la fecha del cumplimiento del trabajo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página 2 de 2
CÓDIGO: SGC-P-004	MANTENIMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

6. PROCEDIMIENTO

6.1 INSPECCIÓN DE EQUIPOS

- Impresión de ficha de mantenimiento.
- Entregar ficha de mantenimiento al mecánico encargado.
- Realización de la inspección.
- Generar orden de trabajo para dar solución a las fallas encontradas en la inspección.
- Entrega de fichas y orden de trabajo a coordinador de mantenimiento.
- Evaluación de la inspección.
- Programación de orden de trabajo

6.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Impresión de ficha de mantenimiento.
- Entrega de ficha de mantenimiento al mecánico encargado. c) Entrega de material de trabajo.
- Generación de permiso de trabajo.
- Realización del mantenimiento preventivo.
- Entrega de ficha y permiso de trabajo a coordinador de mantenimiento.
- Archivar documento.

NOTA: Luego de realizado el trabajo de mantenimiento, se realizará la limpieza del equipo.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Ficha de	SGC-F-039

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS

9.1 Ficha de Mantenimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE MANTENIMIENTO


EPSEL S.A.	REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-F-039			
VERSIÓN: -----	FICHA DE MANTENIMIENTO		Página 01 de 01
VIG. DESDE			
Equipo:			
Modelo:	Serial:	Marca:	
Cód.:			
Programa de Mantenimiento			
Fecha/Hora de inicio	Fecha/Hora de fin	Descripción	STATUS
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 14: Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores externos

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

1. PROPÓSITO

Establecer el procedimiento para seleccionar, contratar, evaluar y re-evaluar a los proveedores externos, con la finalidad de asegurar la calidad de las materias primas y la conformidad de los trabajos o servicios realizados en la Empresa, con los requisitos especificados.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a la selección, contratación, evaluación y re-evaluación de los proveedores de:

- Materia
- Primas
- Servicios de Calibración de equipos de inspección, medición y ensayo
- Servicio de Transporte

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia de Logística

Aprobar la selección de Proveedores llevada a cabo por los Jefes y/o Coordinadores de sus áreas.


Proporcionar a través de correo electrónico o información escrita, la información necesaria al Coordinador de Compras y Almacén, para su incorporación en la Lista de Proveedores aprobados, del año en curso.

4.2 Jefes o Coordinadores de Áreas

Proponer la incorporación de Proveedores para la empresa. Efectuar la coordinación y contratación de los productos y servicios requeridos. Evaluar los productos y servicios realizados por los proveedores, en forma interna.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 2 de 7

5. DEFINICIONES

Proveedor de Productos: Persona u Organización que provee materias primas y/o insumos.

Proveedor de Servicios: Persona u Organización que provee los servicios específicos solicitados.

Especificaciones Técnicas: Información y características necesarias a cumplir durante el abastecimiento de un producto o la ejecución de un servicio, a fin de lograr los resultados esperados.

Criterios de Evaluación: Parámetros normados por la Empresa en lo referente a calidad y cumplimiento de las entregas.

Proveedor Aceptado: Aquel Proveedor que se encuentra habilitado para proporcionar productos o realizar trabajos de servicios solicitados.

Proveedor en Observación: Aquel Proveedor que se encuentra habilitado de poder abastecer productos o realizar trabajos de servicios, que ha sido observado en uno de los criterios de evaluación (calidad/cumplimiento).


Proveedor No Aceptado: Aquel Proveedor de productos o de servicios que se encuentra inhabilitado por un periodo de tiempo determinado.

Proveedor Suspendido: Proveedor que por algún incumplimiento ha sido suspendido temporalmente y no se le realiza compras.

Lista de Proveedores Aprobados: Relación actualizada de Proveedores aceptados, de productos y servicios.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	ELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 3 de 7

Orden de Requerimiento de Compra: Documento que formaliza un pedido de productos o de servicios de alguna de las áreas.

Orden de Compra: Documento generado por el Área de Compras, que autoriza la adquisición de un producto o la realización de un servicio.

Evaluación y Re-evaluación de Proveedores: Este Registro informa el nivel de calidad y cumplimiento del Proveedor, sobre los productos o servicios solicitados por la Empresa.

6. PROCEDIMIENTO

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

6.1 CONDICIONES BÁSICAS

Todo Proveedor externo de productos o servicios deberá estar legalmente constituido y habilitado, para ofrecer productos o servicios de acuerdo a su giro o especialidad.

Para solicitar un producto o un servicio, el personal autorizado deberá verificar que el Proveedor está registrado en la Lista de Proveedores Aprobados de la Empresa.

Por razones de seguridad y operatividad, la Empresa deberá contar en lo posible con diversos Proveedores externos calificados, por tipo de producto o servicio, salvo excepción debidamente justificada.

6.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES


Los Proveedores externos de productos y servicios que actualmente trabajan con la Empresa (por antigüedad y/o buen servicio) y se encuentran registrados en la Lista de Proveedores aprobados, a la fecha de entrar en vigencia el presente documento, se considerarán como Proveedores Seleccionados y Aprobados.

Para la Selección de un nuevo Proveedor externo de productos o servicios, este deberá acreditar homologación por SGS o en su defecto se procederá de acuerdo al Método de evaluación y re-evaluación de proveedores externos, de la empresa.

En el caso de ser aceptado un Proveedor externo de productos o servicios, se deberá incluirlo en la Lista de Proveedores Aprobados.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 4 de 7

6.3 EVALUACIÓN TRIMESTRAL DE PROVEEDORES EXTERNOS

La evaluación de los Proveedores externos aprobados de productos y servicios, se efectuará por cada orden de compra, los primeros días del trimestre siguiente.

6.4 RE-EVALUACIÓN ANUAL DE PROVEEDORES

Para la re-evaluación de Proveedores externos aprobados, se utilizará los mismos criterios de evaluación pero esta evaluación, se efectuará anualmente, en la primera quincena del mes de enero.

Se registrarán en el formato Evaluación y re-evaluación de Proveedores, los parámetros de calificación definidos, para la calidad y para el plazo de entrega o cumplimiento.

Se podrán observar las calificaciones de los proveedores en el Registro de Evaluación y re-evaluación de Proveedores externos.

7. CRITERIO DE EVALUACIÓN / RE-EVALUACIÓN

Se asignará una valoración porcentual (peso) a cada criterio (el cual sumará 100%). A parte de esto individualmente se le asignará un puntaje a cada criterio de 10 a 100, y posteriormente se realizará la multiplicación para obtener el puntaje final.

CALIDAD (30%)

La evaluación de Calidad del Producto o Servicio, se basa en el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas, Administrativas y de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, según aplique.

Las evaluaciones de calidad las realizan: el Jefe de Control de la Calidad y el Coordinador de Compras y Almacén.

Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. debe No ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 5 de 7

TABLA DE RANGO DE EVALUACIÓN POR:

CALIDA	De:	A:	Calificación
<input type="checkbox"/> Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas. <input type="checkbox"/> Cumplimiento de las exigencias o Normas Administrativas. <input type="checkbox"/> Cumplimiento de los requisitos del SGC (Certificado de Calidad)	70	100	Aceptado
<input type="checkbox"/> Observación en el cumplimiento de las Especificaciones Técnicas / Administrativas y del Sistema de Gestión de Calidad, sin influir en los resultados.	40	60	En Observación
<input type="checkbox"/> No cumplió con las Especificaciones Técnicas/Administrativas o requisitos del SGC	10	30	No Aceptado

PLAZO DE ENTREGA O CUMPLIMIENTO (30%)

El plazo de entrega se basa en el cumplimiento de las especificaciones acordadas en la fecha compromiso, establecida entre el responsable de la contratación y el Proveedor de productos y/o servicios.

La evaluación del cumplimiento es realizada por: Coordinador de Compras y Almacén, en el caso de Control de Calibración de Equipos es realizada por el Jefe de Mantenimiento.

Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla.

TABLA DE RANGO DE EVALUACIÓN POR:


CUMPLIMIENTO DE ENTREGA Y PLAZO	De:	A:	Calificación
<input type="checkbox"/> Entrega adelantada o en fecha	70	100	Aceptado
<input type="checkbox"/> Entrega con atraso y SIN consecuencias en el resultado	40	60	En Observación
<input type="checkbox"/> Entrega con atraso y CON consecuencias en el resultado	10	30	No Aceptado

PRECIO (20%)

El precio será un factor a tomar en cuenta, ya que el valor de las materias primas puede variar estacionalmente o también por cada proveedor.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 6 de 7

Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla.

PRECIO	De:	A:
<input type="checkbox"/> Precio por debajo del promedio del mercado	70	100
<input type="checkbox"/> Precio promedio del mercado	40	60
<input type="checkbox"/> Precio por encima del promedio del mercado	10	30

DESCUENTO O FINANCIAMIENTO (10%)

El Descuento o Financiamiento es un factor a tomar en cuenta ya que el Proveedor Externo al brindar opciones financiamiento y pago, da más posibilidades a la empresa de poder afrontar los altos costos de la materia prima, según sea el caso.

Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla.

DESCUENTO O FINANCIAMIENTO	De:	A:
<input type="checkbox"/> Otorga descuento y/o financiamiento	60	100
<input type="checkbox"/> No otorga descuento y/o financiamiento	10	50

DOCUMENTACIÓN SOLICITADA (10%)

El Proveedor Externo debe comprometerse a entregar la información solicitada por la empresa oportunamente, para dar conformidad de la calidad del producto y/o servicio brindado.


Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla.

PRECIO	De:	A:
<input type="checkbox"/> Documentación entregada oportunamente	70	100
<input type="checkbox"/> Documentación entregada con retraso	40	60
<input type="checkbox"/> Documentación no entregada o incompleta.	10	30

8. SANCIONES

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-007	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 7 de 7

8.1 En Observación

Calidad o cumplimiento con valor entre 40 y 60.

Una evaluación en este rango considerará a este Proveedor externo de productos y/o servicios **“EN OBSERVACION”**, **haciéndole** seguimiento por las siguientes 02 intervenciones entendiéndose como levantada la situación **“EN OBSERVACION”** al finalizar dicho periodo de tiempo sin reincidir.

La Gerencia de Logística puede determinar una fuerte llamada de atención o una sanción, si se considera de acuerdo al nivel de gravedad de la falta, a los Proveedores externos de productos y/o servicios que están considerados **“EN OBSERVACION”**.

8.2 No Aceptado

Calidad y cumplimiento con valor entre 10 y 30. Con este rango se considerará al Proveedor externo de productos y/o servicios como **“NO ACEPTADO”**.

Para los casos expuestos, la Gerencia de Logística definirá el periodo de sanción al

Proveedor externo, en base a la gravedad de la falta.

Todas las sanciones deberán ser evidenciadas con cartas dirigidas a los respectivos

Proveedores externos, cuyas copias figurarán en el respectivo file de cada uno.

9. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista de Proveedores Externos Aprobados	SGC-F-042
Evaluación y Re-Evaluación de Proveedores	SGC-F-043

10. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.


11. ANEXOS


- 11.1 Formato de Lista de Proveedores Externos Aprobados
- 11.2 Formato de Selección, Evaluación y Re-Evaluación de Proveedores

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

LISTA DE PROVEEDORES EXTERNOS APROBADOS


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página de 2
CÓDIGO: SGC-P-006	IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

EPSEL S.A.		REGISTRO									
CÓDIGO: SGC-F-042		LISTADO DE PROVEEDORES EXTERNOS APROBADOS								Página 01 de 01	
VERSIÓN: V 1.0											
VIG. DESDE:											
EMPRESA								CONTACTO			
ITE	RAZON SOCIAL	RUC	DIRECCION	RUBRO	TELEFONO (S)	CORREO ELECTRONIC	PAGINA WEB	NOMBRE	CORREO ELECTRONIC	CELULAR	APRECIACION
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


FORMATO DE EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

EPSEL S.A.	REGISTRO				
CÓDIGO: SGC-F-043					
VERSIÓN: V 1.0	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS			Página 01 de 01	
VIG. DESDE:					
CRITERIO DE EVALUACIÓN	% ASIGNADO	PARÁMETROS (Asignar puntaje según corresponda)			CALIFICACIÓN
CALIDAD	30%	No Aceptado (10-30)	En observación (40-60)	Aceptado (70-100)	
CUMPLIMIENTO DE ENTREGA Y PLAZO	30%	No Aceptado (10-30)	En observación (40-60)	Aceptado (70-100)	
PRECIO	20%	Encima del promedio de Mercado (10-30)	Promedio del mercado (40-60)	Debajo promedio de Mercado (70-100)	
DESCUENTO O	10%	No descuento y/o financiamiento (10-50)	Otorga Desc. y/o financiamiento (60-100)		
DOCUMENTACIÓN SOLICITADA	10%	No entregada o incompleta (10-30)	Entregada con retraso (40-60)	Entregada Oportunamente (70-100)	
				CALIFICACIÓN TOTAL	

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 15: Procedimiento de control de salidas no conformes

EPSEL S.A.		
CÓDIGO: SGC-P-010	PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

1. PROPÓSITO

- Definir los controles necesarios para el tratamiento adecuado del producto no conforme detectado en EPSEL S.A.
- Asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento abarca todo producto no conforme detectado en cualquiera de los procesos declarados por EPSEL S.A.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015, cláusula 8.7. Control de Salidas No Conformes. Norma ISO 9000:2005, Cláusula 2.6. Términos relativos a la conformidad SGC-P-012: Procedimiento de acciones correctivas.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Control de Calidad

Detectar no conformidades presentes en los procesos bajo su responsabilidad

4.2 Jefe de Área o Supervisores

Detectar no conformidades en sus respectivos procesos o en sus proveedores o clientes internos.

4.3 Responsables de los Procesos

Efectuar las correcciones, acciones correctivas, bajo su responsabilidad.

5. DEFINICIONES

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9001:2015)

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9001:2015)

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa real de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-010	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

6. EQUIPOS Y MATERIALES

- Marcador de metal (Blanco).
- Etiquetas de identificación del estado de inspección.
- Lapicero.

7. MÉTODO

7.1 DETECCIÓN, IDENTIFICACIÓN, COMUNICACIÓN Y REGISTRO

Los productos o servicios no conformes pueden ser detectados a través de:

- a) Todo personal del Departamento de Ingeniería y Calidad: Detectan no conformidades presentes en todos los procesos y actividades del sistema de gestión de calidad.
- b) Todo jefe de área, supervisor o trabajador tiene la responsabilidad de detectar no conformidades en sus respectivos procesos o en los procesos de sus proveedores y/o clientes internos.

La identificación de las no conformidades se establece de acuerdo a la naturaleza de la misma, y se realiza con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencional. A continuación en la Tabla N° 1 se citan algunos casos típicos de identificación de no conformidades:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-010		
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES		Página de 1

TABLA N° 1: Identificación, tipo de comunicación y registro de las no conformidades detectadas en EPSEL S.A.

N°	NO CONFORMIDAD	IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	COMUNICACIÓN	REGISTRO
1	Producto no conforme detectado durante el proceso productivo: (i) Control en Proceso y/o (ii) Producto Terminado	CASO I: Defectos particulares, requiere reparación puntual: Se identifica el elemento, indicando con marcador de metal los defectos detectados.	Comunicación verbal con supervisores de producción, para su reparación.	SGC-F-047: Reporte diario liberación.
		CASO II: Defecto generalizado en todo el elemento, requiere reproceso: Se identifica el elemento con una etiqueta roja (RECHAZADO), además se indica con Marcador los defectos detectados.	Comunicación verbal con supervisores de producción y formalización escrita.	SGC-F-047: Reporte diario Liberación. SGC-F-048: Oportunidad de Mejoramiento continuo.
		CASO III: Elementos inservibles, rechazados indefectiblemente: Se identifica el elemento con una etiqueta roja (RECHAZADO), además se indica con marcador los defectos detectados.	Comunicación escrita a nivel Gerencial.	SGC-F-047: Reporte diario Liberación. SGC-F-048: Oportunidad de Mejoramiento continuo. SGC-F-049: Registro de control De calidad
2	Servicio no conforme de proveedores	La materia prima o productos suministrados por el proveedor, son identificados mediante una etiqueta roja (RECHAZADO) y/o etiqueta amarilla (RETENIDO), según sea el caso, y se escribe su Estado en el elemento con marcador metálico.	Comunicación escrita dirigida a Logística.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
3	Servicios no conformes consecuencia de la desviación de los estándares establecidos por EPSEL S.A.	CASO I: En documentos utilizados por la organización: planos, registros, reportes, listas; se identifican marcando sobre ellos con lapicero tinta azul la no conformidad encontrada.	Comunicación verbal previa con responsables del proceso en el que se detectó la no conformidad.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
		CASO II: Ejecución incorrecta o indebida de actividades que afecten el desempeño del proceso.	Comunicación escrita.	
4	No conformidad de cliente.	CASO I: Información, planos, listas, registros. Identificación similar al Ítem #3, Caso I.	Comunicación escrita con el responsable del proyecto.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
		CASO II: Materia prima, equipos. Similar al Ítem #2.		
5	Hallazgo del proceso de verificación del programa	No conformidad de las acciones correctivas del SGC-P-CA-013: Procedimiento de acciones correctivas.	Comunicación escrita a los responsables del hallazgo	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-010	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

7.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

7.2.1 Eliminación de la No Conformidad Detectada

Detectada y comunicada la no conformidad, es responsabilidad del dueño del proceso tomar de manera inmediata las medidas determinadas para eliminar dicha no conformidad: corrección, acciones correctivas.

El Dueño del proceso evaluará la no conformidad, en caso esta esté apta para reproceso o corrección, se procederá a realizar la acción antes mencionada.

En caso el producto no esté apto para corrección o reproceso, se procederá a su eliminación.

NOTA: La evaluación de la no conformidad, será realizada bajo criterio del dueño del proceso; si él considera que el Producto no conforme no es apto para corrección o reproceso, inmediatamente se eliminará dicho producto.

7.2.2 Autorización, liberación, aceptación bajo concesión

Los responsables de la autorización del uso, liberación o aceptación bajo concesión de los productos o servicios no conformes, se detallan a continuación:

TABLA N° 2: Autorización para el uso o liberación del producto o servicio no conforme.

N°	TIPO DE CONFORMIDAD	SEGUIMIENTO/VERIFICACIÓN	AUTORIZACIÓN
1	Producto no conforme detectado en el proceso productivo, control en proceso o producto terminado.	Inspectores de calidad	- Jefe de Control de Calidad - Responsable de operaciones (Aceptación bajo concesión). - Representante del cliente cuando sea necesario (aceptación bajo concesión).
2	Servicio no conforme de proveedores.	Inspectores de calidad	- Jefe de Control de Calidad. - Responsable de operaciones (Aceptación bajo concesión). - Representante del cliente cuando sea necesario (aceptación bajo concesión).
3	Producto/Servicio no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	Inspectores de calidad	- Jefe de Control de Calidad - Cliente.
4	Desviación de los procedimientos de gestión establecidos por EPSEL S.A.	- Responsable del proceso que detectó la no conformidad. - Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad
5	Producto/Servicio no conforme del cliente.	Inspectores de calidad	El Cliente
6	Hallazgo del proceso de verificación del programa de acción.	- Responsable del proceso que detectó la no conformidad. - Coordinador de Calidad	Coordinador de calidad

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-010	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 3

7.2.3 Verificación de conformidad

Los responsables del seguimiento y verificación de las no conformidades corregidas se definen en la Tabla N°2.

7.2.4 Detección de no conformidades después de su entrega o cuando ha empezado su uso

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toma las acciones apropiadas, a través de:

- Registro en **SGC-F-048**: Oportunidad de Mejoramiento Continuo.
- Ejecución de acciones de mejora a través del **SGC-P-012**: Procedimiento De acciones correctivas.

8. REGISTROS

Los Registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Oportunidad de Mejoramiento Continuo	SGC-F-048
Reporte diario de liberación	SGC-F-047
Registro de Control de Calidad	SGC-F-049

9. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

10. ANEXOS

10.1 Oportunidad de Mejoramiento continuo.

10.2 Informe de Costo de No Calidad.

9.1 OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO CONTINUO

EPSEL S.A.	FORMATO				
CÓDIGO: SGC-F-48	OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO CONTINUO				
VERSIÓN: V 1.0					
VIG. DESDE:					
					Página 1 de 1
No Conformidad detectada	Responsable de detección	Área/Proceso involucrado	Fecha	Sugerencia y/o Oportunidad de Mejora	V°B° Revisión
1					
2					
3					


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-010	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

9.2 REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD

EPSEL S.A.	FORMATO						
CÓDIGO: SGC-F-49	REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD						
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE:							
						Página 1 de 1	
Producto en Proceso / Final	Área / Proceso	Resp. de inspección	Fecha	Procede SI/NO	Observación	V°B° Revisión	
1							
2							
3							


9.2 REPORTE DIARIO DE LIBERACIÓN

EPSEL S.A.	FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-47	REPORTE DIARIO DE LIBERACIÓN					
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:						
						Página 1 de 1
Producto en Proceso	Resp. de inspección	Área/Proceso	Fecha	Liberar SI/NO	Observaciones	V°B° Revisión
1						
2						
3						

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 16 : Procedimiento de compras

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-008	COMPRAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 5

1. PROPÓSITO

Establecer la sistemática a seguir para llevar a cabo la formalización de solicitudes de necesidad de material, equipos o servicios, así como la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como resultado final la entrega de productos/servicios que cumplen todo lo requerido por la organización.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, equipos y/o contrataciones de servicios, finalizando con la recepción de los mismos en la empresa.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Logística

Aprobar el presente procedimiento y brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del mismo

4.2 Responsable de Compras

- Registrar la información del solicitante.
- Solicitar aprobación de presupuestos.
- Aprobar y realizar del pedido.
- Revisar las coincidencias de parámetros económicos definidos en el pedido.

4.3 Jefe de Almacén


- Realizar el seguimiento a proveedores.
- Realizar revisión de mercadería antes de su ingreso a almacén.
- Comunicar al Coordinador de calidad las posibles incidencias detectadas durante la inspección en recepción de productos comprados o servicios contratados.

4.4 Personal de la empresa

- Detectar las necesidades de material, equipos y/o servicios.
- Comunicar las necesidades al responsable de Compras.
- Revisar las coincidencias de parámetros técnicos definidos en el pedido

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSAL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-008	COMPRAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 5

5. DEFINICIONES

Característica de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema, relacionada con un requisito.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto y/o servicio.

Comprador: El cliente en una situación contractual.

Contratista: El proveedor en una situación contractual.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Equipo: Maquinaria para la ejecución de una obra, realización de un producto o prestación de un servicio.


Especificación: Documento que establece requisitos con los que un producto debe estar conforme.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiada por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Materia, producto, herramienta y/o equipo: Elementos necesarios para llevar a cabo las actividades diarias del negocio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSAL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-008	COMPRAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 3 de 5

6. PROCEDIMIENTO

6.1 NECESIDAD DE COMPRA

Se debe realizar la revisión de los requerimientos del cliente, según los alcances solicitados por el mismo, y a partir de esto planificar las actividades a realizar, en la cual se definirán cuáles son los materiales y productos necesarios, y por ende los que se tienen que comprar, definiendo cuales son las características y especificaciones que deben tener.

Primeramente, se deberá comprar si dichos materiales están disponibles de stock en almacén, caso sea contrario, se procederá al proceso de compra del mismo. La ejecución de esta actividad es responsabilidad del Responsable de Compras.

6.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Teniendo un listado de los materiales e insumos a comprar, el Responsable de Compras debe identificar de los proveedores más idóneos y aptos de acuerdo a los lineamientos del procedimiento **SGC-P-007 Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores externos.**


6.3 EVALUACIÓN DE COTIZACIONES

Después de haber definido cuales son los proveedores aptos e idóneos, se les realizará la solicitud de cotización por escrito (E-mail) y/o vía telefónica.

Se evaluarán las cotizaciones, eligiendo aquella que brinde las mejores condiciones comerciales. El pedido se realizará según el formato “SGC-F-044 Requisición de Compra”, el cual debe ser aprobado por la gerencia o jefatura correspondiente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-008	COMPRAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 4 de 5

6.4 GENERACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

Aprobado por la Gerencia o Jefatura correspondiente, el responsable de compras realizará la Orden de Compra según formato SGC-F-045. Dicha orden de compra deberá contener toda la información necesaria de la compra como plazo y sitio de entrega, forma de pago, responsable, entre otros.

Se deben imprimir tres (03) órdenes de compra, una para el Responsable de compras, una para el registro de pedidos, y la última para el proveedor, aún si ya se le haya enviado dicha orden por e-mail.

Es tarea del Responsable de compras, realizar el seguimiento al proveedor, con la finalidad que se cumpla con los plazos establecidos y las especificaciones acordadas. Cuando se reciba la factura de la compra, esta debe revisarse junto con la orden aprobada por Gerencia o Jefatura, para poder tramitar el pago de la misma.


6.5 RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La recepción del material adquirido es responsabilidad del encargado de almacén, el cual debe revisar sus características especificadas en el pedido y orden de compra verificando que cumpla con todas las que se requirió; y de no ser así se procederá a realizar la devolución, especificando al proveedor las razones del rechazo.

- Al decepcionar el material adquirido se realizará una comparación entre lo recibido y la copia de la orden de compra del mismo.
- La verificación y aceptación de los materiales adquiridos, se debe realizar sobre la remisión de entrega del proveedor, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las características y requisitos solicitados, y el estado en el cual se recibe el material. Se debe comprobar que el material recibido sea entregado con los certificados correspondientes (Normas técnicas, etc.)
- Los materiales que no cumplan con las características y requisitos solicitados, serán rechazados y devueltos al proveedor, indicándole las razones del rechazo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-008	COMPRAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 5 de 5

El material, producto, equipo o información recibida, debe ser almacenada en un lugar seguro, buscando preservar su integridad, para posteriormente ser derivado a la zona de trabajo donde será utilizado. Se debe preservar del sol, lluvia, humedad, suciedad y cualquier otro factor que pueda afectar la calidad del producto y/o materia y por ende la calidad del producto realizado o servicio brindado.

Para la identificación y trazabilidad de la materia prima, cuando esta sea decepcionada, el encargado de almacén la identificará con una etiqueta de color verde, la cual será archivada en el registro de compras.

6.6 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Los proveedores serán evaluados por las personas responsables de las compras, según los lineamientos del procedimiento **SGC-P-007 Selección, evaluación y re-evaluación de proveedores externos.**

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Orden de	SGC-F-045
Lista de proveedores externos aprobados	SGC-F-042
Almacenamiento de Insumos y Productos	SGC-F-018

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS


No aplica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:


Fuente: Elaboración propia

ANEXO 17: Ficha de caracterización de procesos

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL


EPSEL S.A.		FORMATO			 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-009		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL			
VERSIÓN: V 1.0					
VIG. DESDE:					
NOMBRE	GESTIÓN COMERCIAL		RESPONSABLE	JEFE DE VENTAS	
OBJETIVO	Asegurar la consecución del contrato de licitación		ALCANCE	Inicio: Estudio de Mercado para identificación de clientes Fin: Licitación aceptada o denegada	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE
- Requerimientos del Cliente - Especificaciones técnicas del Cliente	- Base de licitación (Instrucciones e información para preparar la licitación) - Procedimiento de Evaluación y Calificación - Formularios de licitación, de acuerdos y condiciones generales de contrato. - Programa de actividades.	- Realización de Estudio de Mercado para identificación y selección de clientes potenciales. - Elaboración de documentación a presentar para licitación. - Elaboración y presentación de propuesta económica y técnica.	- Reporte de revisión de presupuestos. - Consultas al cliente (absolución de consultas). -Presupuestos. - Especificaciones técnicas de equipos y materiales. - Registro de propuestas anteriores. - Plan de administración de proyecto y de RRHH. - Plan de trabajo, procedimientos, matriz IPERC e IAS.	- Documentos a presentar para propuesta de licitación.	- Entrega de documentación de licitación a cliente. - Planeamiento
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS		
- Conocimientos especializados en ventas. - Comunicación efectiva. - Empatía. - Persuasión.		- Oficinas de la empresa.	- Teléfono fijo y celular. - Computadora / Laptop. - Útiles de oficina. - Impresora / fotocopidora.		
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN		
- Política de servicio al cliente. - Formularios de licitación y garantía.		- Especificaciones técnicas de equipos y materiales. - Plan de trabajo, Procedimientos,	- Revisión de la Base y Formularios de licitación. - Tiempo de realización de documentación a presentar. - % Propuestas aceptadas: (N° Prop. Aceptadas / N° Prop. Totales) * 100		

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO

EPSEL S.A.		FORMATO			 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-009		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO			
VERSIÓN: V 1.0					
VIG. DESDE:					
NOMBRE	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO		RESPONSABLE	ENCARGADO DE COMPRAS	
OBJETIVO	Asegurar la compra y abastecimiento de materia prima de calidad para la realización de los trabajos.		ALCANCE	Inicio: Genera Orden Compra de Materiales Fin: Entrega de Materiales a Operaciones.	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de Compra de Materiales. - Ficha de características de Calidad de Materia Prima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con Proveedor. - Envío de Orden de Compra. - Depósito de Dinero a Proveedor. - Recepción de Materia Prima. - Control de Características de Calidad de Materia Prima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de características de Calidad de Materia Prima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Materia Prima para realización de proyecto. - Listado de Materia Prima. - Documentos de control de calidad de Materia Prima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operación Metalmecánica - Operación Civil
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos Especializados en Compras y Ventas. - Comunicación Efectiva. - Empatía - Compromiso - Trabajo en Equipo 		<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas de la Empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Teléfono Fijo y Celular. - Computadora / Laptop. - Útiles de Oficina. 		
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Política de Calidad. - Procedimientos de compra de materia prima. 		<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones Técnicas de la Materia Prima. - Ficha de características de Calidad de Materia Prima. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo entre compra y entrega de Materia Prima comprada. - Check list de Características de Calidad de Materia Prima comprada. 		


Fuente: Elaboración propia

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE PLANEAMIENTO

EPSEL S.A		FORMATO			
CÓDIGO: SGC-F-009		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEAMIENTO			
VERSIÓN: V 1.0					
VIG. DESDE:					Página 1 de 1
NOMBRE	PLANEAMIENTO		RESPONSABLE	SUPERVISOR DE PLANEAMIENTO	
OBJETIVO	Realizar la planificación y seguimiento de los proyectos y/o trabajos en ejecución.		ALCANCE	Inicio: Cálculo de ratios, definición de estructuras de trabajo. Fin: Genera orden de fabricación.	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Alcances del proyecto. - Presupuesto base. - Análisis de precios unitarios. - Especificaciones de las estructuras a fabricar. - Planos de fabricación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculos de ratios. - Calculo de horas-hombre y horas-máquina. - Estructura de trabajo EDT. - Secuenciamiento de actividades. - Generación de diagramas Pert Cpm. - Generación de Curvas S en costos y tiempo. - Generación de formatos de avance. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de ejecución contractual en días calendario y hábiles. - Rendimientos contractuales por actividad. - Cantidad de recursos según presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de ejecución de proyecto. - Curve S Lineal base. - Look A head. - Procura de materiales. 	- Producción
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia y conocimientos amplios en planeamiento. - Responsabilidad. - Ética profesional. - Puntualidad. 		- Oficinas de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora / Laptop. - Calculadora. - Project o Primavera P6. - Microsoft Excel. - Impresora. 		
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones técnicas del proyecto. - Normas Técnicas Peruanas. - Alcances del proyecto. 		<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de cronograma y curva S - Informes semanales y mensuales de avance. - Balance de Materiales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plazo de ejecución. - Índice de productividad. - Horas-hombre y Horas-maquinas consumidas. - % avance real vs programado. 		


Fuente: Elaboración propia

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE PRODUCCIÓN

EPSEL S.A.		FORMATO			 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-009		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN			
VERSIÓN: V 1.0					
VIG. DESDE:					
NOMBRE	PRODUCCIÓN		RESPONSABLE	SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	
OBJETIVO	Asegurar la producción y entrega de estructuras metálicas de alta calidad		ALCANCE	Inicio: Generar Orden de Producción Interna Fin: Entrega a Almacén	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE
Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de Producción Interna - Reporte de Materia prima Disponible. - Especificaciones de la Estructura Metálica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abastecimiento de Materia Prima - Habilitado de Material - Maquinado - Armado de Estructura - Apuntalado - Soldado de Estructura - Limpieza de Estructura/Esmerilado - Pintado de Estructura - Control de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de Especificaciones Técnicas - Control de No Conformidades - Registro de Control Dimensional 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura Terminada. - Vales de Salida de taller. - Documentos de control de calidad de Procesos. - Dossier de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega y Servicio Post-Venta
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento Especializado de Armado y Soldadura para las Operaciones. - Homologación en procesos de soldadura, deseable en 3G. - Conocimiento en proceso Oxicorte GLP y armado. - Lectura de planos mecánicos - Compromiso - Trabajo en Equipo 		<ul style="list-style-type: none"> - Taller de Construcciones Metálicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Trozadora Makita. - Dobladora de 2.50 mts. - Máquinas de Soldar Miller 450 amp. - Equipos de esmerilado y oxicorte automático y corte con plasma para planchas. - Equipo de Arenado con compresora de aire, marca Sullair de 750 CFM. - Compresora de Aire. - Equipo de Pintado. - Roladora con área de trabajo de 10mm a 1500mm. 		
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de armado y soldado de estructuras. 		<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de especificaciones técnicas. - Control de Calidad en el proceso. - Registro de pruebas de ensayo. - Registro de control dimensional. - Registro de inspección visual. - Vales de Salida de Taller 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de Fabricación. - Productividad - Costo de Mano de Obra - % de Estructura no conforme 		

Fuente: Elaboración propia

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE ENTREGA Y SERVICIO POST-VENTA

EPSEL S.A		FORMATO				 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-009		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ENTREGA Y SERVICIO POST-VENTA				
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:						
NOMBRE	ENTREGA Y SERVICIO POST-VENTA			RESPONSABLE	JEFE DE LOGÍSTICA	
OBJETIVO	Asegurar la entrega correcta del producto al cliente y asegurar su satisfacción por medio de seguimiento de su percepción.			ALCANCE	Inicio: Genera Orden Compra de Materiales Fin: Entrega de Materiales a Operaciones.	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTE	
Producción	- Planos As Built. - Dossier de Calidad.	- Entrega formal del proyecto de fabricación. - Firma de acta de finalización de proyecto de fabricación.	- Reporte de revisión de especificaciones técnicas de calidad del producto y/o servicio.	- Acta de cierre de proyecto de fabricación.	- Entrega final de proyecto de fabricación al cliente.	
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS						
COMPETENCIAS		AMBIENTE DE TRABAJO	EQUIPOS			
- Comunicación Efectiva. - Empatía - Compromiso - Trabajo en Equipo		- Oficinas de la Empresa y taller.	- Teléfono Fijo y Celular. - Computadora / Laptop. - Útiles de Oficina. - Impresora / fotocopidora			
DOCUMENTOS APLICADOS		REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN			
- Política de servicio al cliente. - Formularios de licitación y acta de cierre.		- Especificaciones Técnicas y de calidad del proyecto de fabricación.	- Revisión de la base y formularios de cierre de proyecto. - Tiempo de realización de documentación a presentar para la entrega. - % Proyectos conformes: (N° Proy. conformes / N° Proy. totales) * 100			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 18: Identificación y trazabilidad

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-015	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para realizar actividades de identificación y trazabilidad de los productos y/o servicios brindados al cliente.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la producción y entrega del producto y/o servicio brindando al cliente.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Control de Calidad

Llevar control de los ingresos y salidas en los procesos bajo su responsabilidad

4.2 Jefe de Área o Supervisores

Llevar control en sus respectivos procesos o en sus proveedores o clientes internos.

4.3 Responsables de los Procesos

Efectuar seguimiento a los procesos bajo su responsabilidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-015	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

5. DEFINICIONES

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Seguimiento Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Medición: Proceso para determinar un valor.

6. PROCEDIMIENTO

El proceso de identificación y trazabilidad debe realizarse por la jefatura de control de calidad con apoyo de las demás jefaturas de la empresa. Se designará a un responsable de realizar las actividades de este proceso en la jefatura de control de calidad.

6.1 MATERIAS PRIMAS

Siguiendo lo indicado en el procedimiento de compras (SGC-P-008), una vez recepcionadas las materias primas, se realiza la revisión de las mismas y se le identificará con una etiqueta de color verde, la cual contendrá la siguiente información: tipo de producto, orden de compra, encargado de compra, proveedor, fecha de recepción. Estos datos serán almacenados en el archivo de compras para poder realizar la trazabilidad de las materias primas.

6.2 PRODUCTO/SERVICIO EN PROCESO

El producto/servicio en proceso, será identificado por medio de etiquetas, las cuales también serán archivadas para poder realizar el seguimiento. Dichas etiquetas contendrán la siguiente información: Proceso proveedor, Código de materia prima utilizada, encargado del proceso y fecha.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-015	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

6.3 PRODUCTO/SERVICIO FINAL

El producto/servicio final deberá ser sometido a una revisión e inspección previa a la entrega al cliente. Si la revisión e inspección son favorables y aprobadas, estos productos pasarán a su almacenaje en Almacén o entrega inmediata al cliente; este producto/servicio final deberá ser codificado y archivado en SGC-F-019

El producto aprobado para la entrega al cliente estará identificado con una etiqueta de color verde, producto retenido con etiqueta de color amarillo y producto rechazado con etiqueta de color rojo

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Almacenamiento de Insumos y Productos	SGC-F-018
Identificación y trazabilidad	SGC-F-019

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información

Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.


9. ANEXOS

No aplica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 19: Procedimiento y cuidado de la propiedad del cliente

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-009	PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 3

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la identificación, manejo, preservación y cuidado de los bienes de propiedad del cliente identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de EPSEL S.A.

2. ALCANCE

El presente documento inicia con la identificación de los bienes de propiedad del cliente y finaliza cuando dichos bienes ya no se requieran y sean devueltos al cliente. Aplica a los procesos que en su prestación de servicio manejen propiedad del cliente.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA


Norma ISO
9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Control de Calidad, Coordinador de calidad y los trabajadores de cada dependencia que utilicen información o productos del cliente, son responsables de velar por la aplicación y actualización de este documento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-009	PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 3

5. DEFINICIONES

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Custodia: Guardar algo o alguien con vigilancia y cuidado.

Preservación: Conservar, resguardar o proteger los productos de un daño o peligro.

Salvaguardar: Defender o proteger a una persona o cosa.

Propiedad del cliente: Se refiere a que todo lo que se hace como parte de la labor de servicio al cliente, ya sean documentos, presentaciones, materiales, etc. Se convierten en su propiedad; pues eso, que le pertenece al cliente, puede ser algo físico y tangible o no, un bien mueble o inmueble.


6. PROCEDIMIENTO

6.1 IDENTIFICAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

EPSEL S.A. identifica los bienes, que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio que queden bajo custodia de la empresa, los cuales después de ser identificados se les asigna un responsable de los mismos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-009	PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 3

6.2 SALVAGUARDAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Una vez identificados los bienes propiedad del cliente, EPSEL S.A. delega la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardar de los mismos, a quien según su función o actividad le corresponda.

6.3 PRESERVAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE

EPSEL S.A. debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para lo cual debe velar por la manipulación, almacenamiento y protección del mismo.

Todo personal que maneje bienes propiedad del cliente debe velar por el adecuado uso de la información de los mismos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Garantizar al usuario total confidencialidad y uso exclusivo del documento para el producto a entregar y/o servicio a prestar.
- No utilizar la información en actividades ilícitas.
- No realizar copias parciales o totales de la información para actividades diferentes al objeto del producto y/o servicio a menos que sea autorizado por el propietario de la información.
- Cualquier daño o pérdida de la información o documento debe ser informado al cliente mediante comunicación y debe quedar registro de ello.
- Respetar las condiciones de uso que el cliente indique sobre la propiedad suministrada.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Ficha de Propiedad del cliente	SGC-F-046

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.


9. ANEXOS

9.1 Ficha de Propiedad del cliente

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 20: Auditoria interna

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 7

1. PROPÓSITO

Verificar el buen desempeño de los procesos de EPSELS.A., en aspectos de Calidad; con el fin de detectar desviaciones y riesgos y proponer acciones y de esta forma continuar con el proceso de mejora continua en los temas mencionados, estableciendo oportunidades de mejora y cumpliendo con lo exigido por la legislación y la empresa.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la gestión y desarrollo de auditorías internas en todos los procesos contenidos en el alcance del Sistema de Gestión Calidad de EPSEL S.A.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, clausula 9.2. Auditoría Interna
- Procedimiento de Acciones correctivas (SGC-P-012)
- Norma ISO 19011:2011, Directrices para las auditorías de Sistemas de Gestión


4. RESPONSABILIDADES

4.1. Gerencia General

- Aprobar el programa de auditorías internas (**SGC-F-051**)
- Asignar los recursos financieros necesarios para desarrollar, implementar, dirigir y mejorar las actividades de la auditoria, así como para alcanzar y mantener la competencia de los auditores, y para mejorar su desempeño.
- Asegurar la disponibilidad de auditores que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 7

4.2. Coordinador de Calidad

- Revisar y adecuar el programa de auditoría interna.
- Asegurarse de la implementación del programa de auditoría interna.
- Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría interna (SGC-F-051)
- Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría interna.
- Remitir procedimientos, registros o cualquier otro documento en caso alguno de los directamente involucrados en el proceso de auditoría lo requiera.
- Asesorar a los procesos auditados durante el proceso de auditoría interna.
- Apoyar en la elaboración y ejecución del Programa de Acción, para el levantamiento de hallazgos.

4.3. Equipo Auditor

- Elaboración del programa anual de auditorías internas, de acuerdo al presente procedimiento.
- Elaboración del Plan de Auditoría (SGC-O-052)
- Desarrollar eficientemente todas las actividades del proceso de auditoría.
- Elaborar y distribuir el informe de auditoría (SGC-F-053)

4.4. Responsables de proceso

- Apoyar el normal desarrollo del proceso de auditoría.
- Elaborar el programa de acción con los hallazgos detectados y difundidos en el informe de auditoría (SGC-F-053)

5. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.


Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterio de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias para la auditoría.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 7

Hallazgo de la Auditoría: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Auditado: Organización que es auditada

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor Líder: Persona con la competencia para liderar al equipo auditor que llevará a cabo una auditoría.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo un proceso de auditoría.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Programa de auditoría

El Equipo Auditor de EPSEL S.A. elabora anualmente el Programa de Auditorías Internas.

Para la correcta elaboración del programa se consideran los siguientes aspectos:

- El estado y la importancia de los procesos a auditar.
- Los resultados de auditorías previas.

Para determinar el número de auditorías al año por proceso y en concordancia con los criterios anteriormente descritos se utilizará primeramente la Tabla 1 para conocer el desempeño reciente del proceso y su complejidad:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

TABLA 1: DESEMPEÑO Y COMPLEJIDAD DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS	Nº NC	Nº CLAUS.	RESPONSABLE
Estratégicos:			
Operacionales			

PROCESOS	Nº NC	Nº CLAUS.	RESPONSABLE
De apoyo			

Siendo:

- NC = No Conformidades en la auditoría anterior (si es que hubiera alguna anterior)
- CLAUS. = Cláusulas de la Norma ISO 9001:2015

Para obtener el número de cláusulas que deben auditar por proceso, se debe usar el formato, **SGC-O-054**Tabla de Consistencia de Requisitos SGC.

Habiendo llenado la tabla 1, se procederá a determinar el número de auditorías según la tabla 2.

TABLA 2: DETERMINACION DE Nº DE AUDITORIAS


CRITERIO	Cant.	Nº Aud.	Cant.	Nº Aud.
Nº de no conformidades	< = 5	1	> 5	2
Nº de cláusulas que aplican al proceso	< = 20	1	> 20	2

Nota: Es suficiente que se cumpla uno de los criterios para determinar el número de auditorías. Opte siempre por la condición más exigente.

Para la elaboración del programa de auditorías internas de calidad, se utilizará **SGC-F- 051 Programa de Auditorías Internas**.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 7

Luego de revisado, adecuado y aprobado, el programa se difundirá a todos los dueños de procesos o jefes de área. El programa es difundido como mínimo con 30 días de anticipación antes del inicio de la primera auditoría.

6.2. Plan de Auditoría

Una vez aprobado el Programa de Auditoría, se procederá a elaborar el Plan de Auditoría (**SGC-F-052**), para cada una de las auditorías programadas. Para esta actividad se utilizará el formato **SGC-F-052 Plan de Auditoría Interna**.

El Plan de Auditorías será enviado a los procesos involucrados en cada proceso de auditoría, como mínimo con 15 días de anticipación antes del inicio de la auditoría. En caso sea necesario, el jefe del equipo auditor debe solicitar procedimientos, registros o algún otro tipo de documento al Coordinador de Calidad.

Nota: Cuando se requiera reprogramar alguna de las auditorías propuestas, esta deberá ser solicitada y sustentada por el jefe del proceso o área como mínimo 7 días hábiles antes de la fecha de auditoría planificada y dirigida al Jefe del equipo Auditor, quien en coordinación con el Coordinador de Calidad, decidirá sobre la aceptación o no de dicha solicitud.

6.3. Selección de los auditores internos


Las Auditorías solo podrán ser realizadas por auditores internos calificados y competentes en educación, formación, experiencia y habilidades que se establecen en este procedimiento.

Las auditorías internas son planificadas por los auditores internos de la empresa, no obstante, esta se reserva el derecho de contratar terceras partes para la ejecución de sus auditorías internas.

Es requisito general, que al elaborar el programa de auditorías internas (**SGC-F-051**) y asignar los equipos auditores, se debe conservar el principio de independencia, es decir, que ningún auditor audite su propio trabajo. No se podrán asignar auditor internos a procesos de los que haya hecho parte como funciones hasta 1 año antes de la fecha de la auditoría.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

6.4. Competencia de los auditores

El comité del SGC, realiza la selección de auditores para dar cumplimiento al programa de auditorías (**SGC-F-051**), considerando el requisito general como mínimo los expuestos a continuación para Auditor Líder y Auditores Internos:

AUDITOR LIDER

Educación

Profesional Titulado en cualquier campo

Formación

Aprobación de curso de interpretación de la norma. Aprobación de curso de Auditor Líder.

Aprobación de curso de Auditores internos.

Experiencia

Experiencia mínima de dos (02) años en actividades en empresas.

Habilidades

- Conducta ética: fundamento de la profesionalidad, seguridad en sí mismo.
- Independencia: imparcialidad y objetividad.
- Mentalidad abierta: observador, perceptivo, versátil, tenaz y decidido.
- Enfoque basado en evidencias: conclusiones fiables y demostrables.

AUDITOR INTERNO

Educación

Mínimo título bachiller en cualquier campo

Formación

Aprobación de curso de interpretación de la norma. Aprobación de curso de auditores internos.

Experiencia

Experiencia mínima de un (01) año en actividades en empresas.

Habilidades

- Conducta ética: fundamento de la profesionalidad, seguridad en sí mismo.
- Independencia: imparcialidad y objetividad.
- Mentalidad abierta: observador, perceptivo, versátil, tenaz y decidido.
- Enfoque basado en evidencias: conclusiones fiables y demostrables.


6.5. Realización de actividades de auditoria

Los encargados del proceso de auditoría, ejecutan las siguientes actividades:

- **Elaboración y registro del plan de auditoría:** Este proporciona la información relacionada con el objetivo de la auditoria, los criterios de auditoría y documentos de referencia, alcance de la auditoría, fecha y lugar donde se va a realizar la auditoría in situ, hora y duración estimada de la auditoria

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

- **Asignación de tareas al equipo auditor:** El auditor responsable puede asignar dentro de su grupo las tareas que involucran la preparación de la auditoría. El auditor responsable asigna a cada miembro del equipo auditor, la responsabilidad para auditar procesos, funciones, áreas, lugar o actividades específicas.
- **Preparación de los documentos de trabajo:** Involucra la preparación y registro de la lista de verificación y la disposición de los formatos para consignación de las evidencias de auditoría. La lista de verificación se elabora registrando el formato **(SGC-F-055)**.
- **Planeamiento de la auditoría:** El Coordinador de Calidad elabora propuesta del Plan de Auditorías en función a la importancia de la actividad a auditar y los resultados de las auditorías previas. En el programa se definirán las áreas a auditar y las fechas correspondientes para realizar la auditoría.

El Gerente General aprueba el programa anual de auditorías, caso contrario plantea las modificaciones correspondientes.

Una vez elaborado el programa de auditoría interna **(SGC-F-051)**, el Coordinador de

Calidad procede a comunicar a todas las áreas involucradas.


Con el programa de auditoría interna elaborado, aprobado y comunicado, y el equipo auditor conformado; se inicia la ejecución de las auditorías, realizando las actividades previamente explicadas.

6.6. Actividad de ejecución de la auditoría

La Auditoría comenzará con una Auditoría de Adecuación (Etapa 1), en la cual se buscará determinar principalmente si la documentación del SGC cumple con los requisitos de las Normas de Referencia, además de evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la sede, las necesidades de recursos, aspectos legales, etc. Posterior a la Auditoría de Adecuación, se realiza la Auditoría de Conformidad (Etapa 2) la cual inicia con la reunión de apertura, en la que se confirma el plan de auditoría, se aclaran los detalles de cómo se llevará a cabo la auditoría y se genera el espacio para que el auditado exprese sus inquietudes. De esta reunión se registra la asistencia en el informe de auditoría **(SGC-F-053)**.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 7

La recopilación y verificación de la información (evidencia objetiva) se registra en la lista de verificación e incluye las declaraciones en entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentos.

En la fase de recolección de información, la evidencia objetiva de la auditoría es evaluada frente a los criterios de auditoría para generar los hallazgos de auditoría (conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora). El auditor responsable se reúne con su equipo auditor con el fin de revisar los hallazgos y registrarlo en el formato de la lista de verificación de auditoría interna (**SGC-F-055**). Y posteriormente prepara las

Conclusiones de auditoría

a

Después se realiza la reunión de cierre que es presidida por el responsable del equipo auditor y presenta las conclusiones y hallazgos de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado. De esta reunión se registra la asistencia en el informe de auditoría interna.

Los hallazgos correspondientes se registran para la solicitud de implementación de acciones correctivas o de mejora.

6.7. Preparación y distribución del informe de auditoría

El responsable del equipo auditor es responsable de la preparación y distribución del informe de auditoría.

El informe de auditoría se presentará de acuerdo a lo establecido en el registro (**SGC-F-**


053) Informe de Auditoría. Es responsabilidad del equipo auditor, cerrar los hallazgos de la auditoría interna que realizaron, es decir, evaluar la eficacia de las acciones propuestas por el auditado de conformidad con el procedimiento para formular e implementar acciones correctivas, y de oportunidad de mejora. Sólo así se considera concluido el trabajo del auditor con la auditoría que se le asignó

6.8. Finalización de la auditoría

El proceso de auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría (**SGC-O-052**) se hayan realizado y el informe de auditoría (**SGC-F-053**) se haya distribuido.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 7

6.9. Actividades de seguimiento del proceso de auditoria

Los responsables de los procesos en los que hayan detectado no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora, deberán establecer un programa de acción en el que se establezcan las actividades que permitan eliminar la causa raíz de dichos hallazgos.

Se identifica la causa de la no conformidad (Ver **SGC-F-CA-068**: Acciones Correctivas y **SGC-P-CA-027**: No conformidades).

6.10 Evaluación y Seguimiento del desempeño del programa de auditorías

El Coordinador de Calidad prepara un informe general de auditorías con el propósito de informar al responsable de la dirección acerca de los resultados obtenidos en la ejecución de las auditorías efectuadas y las eventualidades presentadas durante su ejecución. Este informe contiene información estadística que muestra la eficacia del cumplimiento del programa de auditoría comparando con las anteriores.

El informe general de auditorías es entrada para la Revisión por la Dirección.

7. REGISTROS

SGC-F-051: Programa de Auditorías internas

SGC-F-052: Plan de auditoría Interna

SGC-F-053: Informe de Auditoría Interna

SGC-F-055: Formato de Lista de

Verificación

SGC-F-056: Formato de calificación de los auditores internos

SGC-F-057: Registro de asistencia a eventos.

SGC-F-054: Tabla de Consistencia de Requisitos SGC

8. CAMBIOS EFECUTADOS AL DOCUMENTO

No aplica

9. ANEXOS

9.1. Programa de Auditorías internas

9.2. Plan de auditoría Interna

9.3. Informe de Auditoría Interna

9.4. Formato de Lista de Verificación

9.5.: Formato de calificación de los auditores internos


9.6. Registro de asistencia a eventos.

9.7. Tabla de Consistencia de Requisitos SGC

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 1

PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA														Código	SGC-F-051	
														Versión	1.0	
EPSEL S.A														Página	01 de 01	
PROCESO A AUDITAR	REQUISITOS	N° DE AUDITORIAS	AAAA													
	ISO 9001		Ene	Feb	Mar	Abr	Muy	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic		

Elaborado por:	Nombre y cargo
Fecha:	

elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 5

9.2 PLAN DE AUDITORIA INTERNA

V. INFORMACIÓN GENERAL

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-052	PLAN DE AUDITORIA	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 1

Norma (s)	
Objetivo	
Alcance	
Criterios de Auditoria	
Fecha	
Lugar	


II.- EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder	
Auditor	

III.- FECHA Y DURACION PREVISTA DE CADA ACTIVIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

Responsable auditado	Proceso	Cláusulas	Auditor	Hora Inicio – Hora Fin
DÍA DD/MM/AAA				
REUNION DE APERTURA				
		ISO 9001:		
ALMUERZO				
		ISO 9001:		
REUNIÓN DE CIERRE				


Fecha:

Nombre Auditor Líder:

Firma:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página de 5
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

9.3 INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

EPSEL S.A.	REGISTRO	 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-053	INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		

Norma:	
Alcance:	
Lugares Auditados:	

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

Objetivos de Auditoría:

Resumen de Auditoría:

- Reunión de

Inicio:

ASISTENCIA: LUGAR
Nombre - Cargo
Nombre - Cargo

- Desarrollo de la Auditoría:

- Resultados de la Auditoría:

N° de No Conformidades	
N° de Observaciones	
N° de Oportunidades de Mejora	

- Conclusiones


- Reunión de

Cierre

ASISTENCIA: LUGAR
Nombre - Cargo
Nombre - Cargo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 5


Detalle de Hallazgos de Auditoría

PROCESO AUDITADO:						
NORMA	CLAUS.	NC	OBS	OPM	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN

Fecha	
Nombre de Auditor Líder:	
Firma:	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 5

9.4 FORMATO DE LISTA DE VERIFICACIÓN

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-055	LISTA DE VERIFICACIÓN	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 1

NORMA DE REFERENCIA	
----------------------------	--

ÁREA O PROCESO AUDITADO	
--------------------------------	--



NORMA	CLÁUSULA	REQUISITO	AUDITADO	ONFORMIDA	COMENTARIOS

* Conformidad:		Auditor:	
S = Si	O= Observación	Fecha:	/ /
N = NO	OM= Oportunidad de mejora		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

FORMATO DE CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página de 2
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
EPSEL S.A.	REGISTRO	 Página 1 de 1
CÓDIGO: SGC-F-056	CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

“Con el objeto de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las personas entrevistadas, se desea conocer sus opiniones evaluativas de esta actividad”.


1. DATOS GENERALES:								
FECHA DE AUDITORÍA	Día	<input type="text"/>	Mes	<input type="text"/>	Año	<input type="text"/>	PROCESO AUDITADO	<input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR								<input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL EVALUADOR								<input type="checkbox"/>
PERFIL								<input type="checkbox"/>
							FIRMA	<input type="checkbox"/>

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:
E = Excelente, **B** = Bueno, **R** = Regular y **D** = Deficiente.

2. EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA:	ASPECTO	CALIFICACIÓN			
		E	B	R	D
	2.1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoría (Agenda de reuniones).				
	2.2. Claridad en la notificación del plan de auditoría.				
	2.3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.				
	2.4. Enfoque y orientación de la auditoria.				
	2.5. Horario de la auditoria.				
	2.6. Cumplimiento del objetivo de la auditoria.				
	2.7. Cómo calificaría la auditoria en general.				

3. EVALUACIÓN DEL AUDITOR:	ASPECTO	CALIFICACIÓN			
		E	B	R	D
	3.1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.				
	3.2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.				
	3.3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoria.				
	3.4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.				
	3.5. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA	
CÓDIGO: SGC-P-011		
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 2

3.6. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.				
3.7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.				
3.8. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.				

4. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

Nota: Este formato una vez diligenciado por el Auditado, debe ser entregado al Coordinador de Calidad.

elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 1

9.6 REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS.

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO:SGC-F-057	REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 1

Evento			
Tema			
Objetivo			
Expositor			
Lugar			
Fecha		Hora inicial	

Los registros audiovisuales que acompañen esta actividad se utilizarán con fines pedagógicos, didácticos y administrativos.


Ítem	Nombre completo	DNI	Dependencia	Puesto	Firma
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Observaciones:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

TABLA DE CONSISTENCIA DE REQUISITOS SGC


EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	 Página de 2
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

EPSEL S.A.	REGISTRO	 Página 1 de 1
CÓDIGO:SGC-F-054	TABLA DE CONSISTENCIA DE REQUISITOS SGC	
VERSIÓN: V.1.0		
VIG. DESDE:		

ISO 9001	DESCRIPCIÓN	PROCESOS							
		PROC. 1	PROC. 2	PROC. 3	PROC. 4	PROC. 5	PROC. 6	PROC. 7	PROC. 8
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto								
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas								
4.3	Determinación del alcance del SGC								
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos								
5.1	Liderazgo y compromiso								
5.2	Política								
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización								
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades								
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos								
6.3	Planificación de los cambios								
7.1.2	Personas								
7.1.3	Infraestructura								
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos								
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición								
7.1.6	Conocimientos de la organización								
7.2	Competencia								
7.3	Toma de conciencia								
7.4	Comunicación								
7.5	Información documentada								
8.1	Planificación y control operacional								
8.2.1	Comunicación con el cliente								
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios								
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios								
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios								
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente								
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio								
8.5.2	Identificación y trazabilidad								
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos								
8.5.4	Preservación								

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORÍA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

8.5.5	Actividades posteriores a la entrega								
8.5.6	Control de los cambios								
8.6	Liberación de los productos y servicios								
8.7	Control de las salidas no conformes								
9.1	Seguimiento, medición, análisis y mejora								
9.1.2	Satisfacción del cliente								
9.1.3	Análisis y evaluación								
9.2	Auditoría interna								
9.3	Revisión por la dirección								
10	Mejora								
10.2	No conformidad y acción correctiva								

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 21: Manual del Sistema de Gestión de Calidad

EPSEL S.A.	MANUAL		
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página de 18
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			

INDICE

I PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.- Descripción de la Empresa

II ASPECTOS GENERALES

2.- Manual del SGC

2.1 Objetivo

2.2 Alcance

3.- Exclusiones

III REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.- Contexto de la Organización

4.1 Organización y su entorno

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

5.- Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

6.- Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7.- Soporte

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura y ambiente de trabajo

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.6 Conocimiento de la Organización

7.2 Competencia


7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

8.- Operación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	MANUAL	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 18

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

9.- Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

9.1.2 Satisfacción del cliente

9.1.3 Análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la dirección

10.- Mejora

10.1 No conformidades y acciones correctivas

10.2 Mejora continua

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUAL	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página de 18

I PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1. Descripción de la Empresa

La "Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque" (EPSEL S.A.) se inicia mediante Ley N° 501 con razón social SENAPA (Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado) y las Unidades Operativas de Chiclayo; para luego mediante Decreto Supremo N° 011 ser creada la filial de SENAPA. Con D.S. N° 016-PCM-90 se transfiere el patrimonio de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a las Municipalidades Provinciales de Lambayeque con la denominación de EPSEL S.A. Mediante la readecuación de los estatutos sociales en concordancia a la Ley N° 26338 y su reglamento se forma la Entidad prestadora de servicios de saneamiento EPSEL S.A., cuyo objetivo es el desarrollo, control, operación y mantenimiento de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en las localidades de Lambayeque con funciones específicas para este fin, en los aspectos de planeamiento, programación, financiamiento, preparación de proyectos, ejecución de obras, asesoría y asistencia técnica, supervisión de funcionamiento y evaluación de resultados.

II ASPECTOS GENERALES

2. Manual del SGC

2.1. Objetivo

El presente manual tiene por objetivo describir los elementos principales del Sistema de Gestión de Calidad de EPSEL S.A. y su interacción con los procesos de la empresa; así como la referencia a los documentos relacionados.

2.2. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la empresa "EPSEL S.A." comprende los procesos Con la facultad de fijar y actualizar cánones y tarifas para los servicios que presta en el ejercicio de su objetivo la EPSEL S.A. actúa con criterio económico, financiero propio de los ingresos por pensiones de Agua Potable y servicios Colaterales. EPSEL S.A. es una empresa Estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado organizada para funcionar como sociedad anónima, con sujeción a la sección IV de la ley de Sociedades Mercantiles establecido por el decreto legislativo No. 150 y a lo que determina el estatuto de la empresa.

El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada en:

SGC-F-002 Alcance del SG

3. Exclusiones

Para esto la empresa ha definido su misión, visión y valores y así mismo ha desarrollado una matriz **FODA – SGC-F-004, Matriz de Evaluación de Factores Internos – SGC-F-064 y Matriz de Evaluación de Factores Externos – SGC-F-059.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
CÓDIGO: SGC-M-001		
VERSIÓN: V 1.0		Página de 18
VIG. DESDE:		

4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas La EPSEL S.A. ha determinado las partes interesadas pertinentes a su SGC y sus requisitos. La empresa se asegura de realizar seguimiento y revisión de esta información que se encuentra en:

SGC-F-007 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

EPSEL SA ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional: ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

Con el objetivo de tener una eficaz implementación del SGC, EPSEL S.A. Ha determinado los procesos necesarios. Así mismo ha logrado y mantiene:

- a) Determinar las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos (Ver: Caracterización de Procesos).
- b) Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos. (Ver: Diagrama de Interacción de Procesos).
- c) Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces y cumplen con los requisitos de Calidad, a través de la documentación del SGC: Procedimientos, Información Documentada, entre otros documentos
- d) Determinar y asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades de los procesos.
- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados (Ver: Matriz AMFE)
- g) Valorar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurar los resultados previstos de los mismos.
- h) Implantar las acciones necesarias para la mejora continua de los proceso

El mapa de procesos y caracterizaciones de procesos se mantienen y conservan como información documentada para apoyar la operación de los procesos y asegurarse que estos se realizan según lo planificado. A continuación se muestra el Diagrama de Interacción de Procesos del SGC de la EPSEL S.A.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A		Fecha:


Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
CÓDIGO: SGC-M-001		
VERSIÓN: V 1.0		Página de 18
VIG. DESDE:		



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUAL	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

- g. Asegurando que el SGC logra los resultados previstos.
 - h. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC.
 - i. Promoviendo la mejora
 - j. Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad
- La Gerencia General de EPSEL S.A. Asegura que los requisitos del Cliente se determinan, se comprenden y se cumplen con el propósito de lograr la satisfacción del cliente a través de la aplicación de lo definido en 8.2.2 y 9.1.2 y mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente, esto se realiza con el siguiente registro:

SGC-F-028 Cliente, Producto/Servicio, Requisitos y Características de Calidad

Asimismo la EPSEL S.A. ha establecido para la identificación, acceso y verificación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos relacionados al SGC, el procedimiento:

SGC-F-003 Política del SGC.

SGC-P-006 Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y otros Requisitos aplicables.


Del resultado de este se tienen los siguientes registros:

SGC-F-010 Matriz de Requisitos Legales y otros requisitos aplicables.

Mediante este procedimiento, establecemos el cumplimiento de los dispositivos legales de calidad y otros requisitos, cuando éstos se encuentran relacionados a los aspectos de calidad y otros relacionados de EPSEL S.A.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

5.2. Política

La Gerencia General, a fin de establecer su compromiso por satisfacer los requisitos y mejorar continuamente la eficacia SGC ha establecido la Política de Calidad de la empresa, la cual se mantiene como información documentada en:

La Gerencia General difunde el entendimiento e implementación en toda la organización de la Política del SGC a través de:

- Su publicación en medios electrónicos y lugares visibles dentro de las instalaciones de la organización.
- La presentación de la Política del SGC en reuniones a los trabajadores.

La Política es revisada para su continua adecuación y eficacia durante la revisión por la Dirección.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La EPSEL S.A. detalla las responsabilidades y autoridades para la ejecución de las actividades a través de:

- SGC-M-002 Perfiles de cargo y responsabilidades.**
- Los documentos del SGC (Procedimientos, instructivos) y el presente Manual.
- SGC-F-011 Organigrama**

A continuación se detallan algunas de las funciones más relevantes dentro del SGC de EPSEL S.A.

Gerente General


- Definir e impulsar la Política del SGC.
- Proveer los recursos necesarios para el mantenimiento del SGC.
- Participar en las revisiones de la alta dirección del SGC

Coordinador de Calidad: El Coordinador de Calidad es el encargado de las coordinaciones y supervisión de tareas del SGC y reporta directamente al Gerente General y/o Gerentes del área. Las funciones del Coordinador de Calidad son:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del SGC en todos los niveles de la organización.
- Asegurarse que se promueva el enfoque al cliente.
- Asegurarse que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios al mismo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

La Norma ISO 9001:2015 no considera necesario el nombramiento de un Representante de la dirección, como si lo hacía su versión predecesora, ya que la responsabilidad recae sobre todos los involucrados en la implementación del SGC; más en este caso el Coordinador de calidad será el encargado de la implementación y coordinaciones de las actividades del SGC y será también el nexo entre la Alta Dirección y los demás niveles de la organización en temas del SGC y relacionados a calidad.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La EPSEL S.A. planifica su SGC considerando los riesgos y oportunidades que son necesario abordar. Para esto la organización ha establecido el procedimiento:

SGC-P-002 Procedimiento de Identificación y evaluación de riesgos de calidad

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La EPSEL S.A. establece objetivos medibles y coherentes con la política del SGC, los cuales son desplegados a las diferentes funciones y niveles de la organización.

Los objetivos del SGC están documentados en los siguientes documentos:

SGI-F-013 Objetivos y metas de calidad

Para el establecimiento de los objetivos del SGC, se toma en cuenta los requisitos legales y otros requisitos, opciones tecnológicas, financieras, operacionales, comerciales así como la opinión de las partes interesadas. El cumplimiento de los objetivos y metas del Sistema de Gestión de Calidad es monitoreado por las jefaturas de Ingeniería y calidad, el Coordinador de Calidad y en la revisión por la dirección.

La política y los objetivos de EPSEL S.A. forman la base para la mejora continua, teniendo como objetivo la satisfacción del cliente. La planificación envuelve a todas las áreas de la empresa, incluyendo objetivos y metas. Estas metas están en concordancia con los objetivos generales de la organización.

6.3. Planificación de los cambios

EPSEL S.A. al determinar la necesidad de algún cambio en su SGC, realiza dichos cambios de manera planificada y sistemática. Para esto la organización considera:

El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.

La integridad del SGC.

Disponibilidad de recursos.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	MANUAL	
------------	--------	--

CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Se mantiene la información documentada **SGC-F-015 Planificación de los Cambios en el SGC.**

7. Soporte

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Gerencia General provee los recursos necesarios (económicos, personal, infraestructura, financieros y tecnológicos etc.) para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su SGC.

Para esto la organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos existentes y qué necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2. Personas

La EPSEL S.A. determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.

Para esto la organización ha establecido el procedimiento:

SGC-P-003 Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal

7.1.3. Infraestructura

La EPSEL S.A. Cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la calidad ofrecida en sus productos y/o servicios, para tal fin cuenta con:

- a) Espacio de trabajo e instalaciones asociadas (Almacenes, Talleres y oficinas);
- b) Equipamiento, herramientas y datos (Maquinaria, hardware y software);
- c) Recursos de transporte
- d) Servicios de apoyo (soporte Informático y de comunicación)

El mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipo se ejecuta tomando en consideración el nivel de utilización de los mismos. En la eventualidad de presentarse problemas en la operación de algún equipo o maquinaria, se tienen definidas las actividades a ejecutar para realizar el mantenimiento correctivo.

Para el desarrollo de estas actividades se ha establecido el procedimiento:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
CÓDIGO: SGC-M-001		
VERSIÓN: V 1.0		Página de 18
VIG. DESDE:		

SGC-P-004 Mantenimiento.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio, EPSEL S.A., asegura:

- a) Ubicaciones adecuadas de lugares de trabajo con condiciones físicas controladas.
- b) Instalación de Servicios requeridos para comodidad del personal (SSHH, comedores, vestuarios, botiquines, etc.)
- c) Actividades de Orden y Limpieza.
- d) Adicionalmente se realizan reuniones internas que permiten afianzar la confraternidad (actividades deportivas, reuniones anuales, premiaciones diversas, etc.) que promueven las interrelaciones personales y actividades de esparcimiento.
- e) Disponibilidad de herramientas e implementos de seguridad

Asimismo, se establecerá el formato **SGC-F-027 Cuestionario de Satisfacción en el trabajo**, en el cuál se recogerá información necesaria para poder evaluar el ambiente de trabajo a la vista de los empleados.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

EPSEL S.A. Determina las actividades de medición y seguimiento que se requieran para:

- Proporcionar la evidencia de la conformidad, validez y fiabilidad de los procesos y productos con los requisitos especificados.

Estas actividades de medición y seguimiento se realizan de manera coherente con los requisitos de medición y seguimiento, para ello la EPSEL S.A. ha establecido el procedimiento **SGC-P-005 Control de Equipos de Medición y Ensayo**.


Los equipos de inspección, medición y ensayo cuentan con fechas planeadas de calibración establecidas en **SGI-O-002 Plan de Calibración**. La empresa puede recurrir a servicios externos para calibrar todos aquellos instrumentos que requieran de instalaciones o equipamiento complejo. Los organismos contratados para estos servicios deben mantener trazabilidad hacia patrones nacionales o internacionales y deben estar en la lista de proveedores calificados.

7.1.6. Conocimiento de la organización

EPSEL S.A. ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y/o servicios que brinda. Estos conocimientos y competencias se mantienen y ponen a disposición en las extensiones necesarias en **SGC-F-009 Caracterización de Procesos**.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

7.2. Competencia

La asignación de personal cuyo trabajo afecta a la calidad del producto, se define tomando en cuenta las necesidades de cada tipo de tarea y considerando la competencia en función de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

EPSEL S.A. a través de la Gerencia de RRHH, ha implementado y mantiene procedimientos para identificar tanto las necesidades de la formación como la efectividad de la formación de todo el personal que realiza actividades que afectan la calidad.

La formación se lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado, para asegurar que los empleados son capaces de realizar el trabajo que se les ha sido asignado, comprobar su rendimiento y cumplimiento con todos los requisitos de su puesto de trabajo.

Las evaluaciones al personal son llevadas a cabo por el Responsable del Proceso, para asegurar que el personal ingresante cuente con la competencia requerida por el puesto que ha de ocupar y en caso necesario el capacitar al personal cuando existan brechas de competencia. El personal es capacitado de acuerdo a **SGC-P-013 Procedimiento de Capacitación y entrenamiento.**

A través de la buena comunicación y el seguimiento a la realización de las actividades comprendidas en la planificación, se asegura que el personal es consciente de la importancia de su participación, responsabilidad y de cómo contribuye al logro de los objetivos establecidos del SGC.

7.3. Toma de conciencia

EPSEL S.A. se asegura que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) La política de calidad. b) Objetivos de calidad.
- c) La contribución de las personas en la eficacia del SGC. d) Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC.

Se ha establecido el **SGC-O-003 Programa de capacitación y sensibilización**, para cumplir con este requisito.

En cuanto a la comunicación externa se cuenta con una central telefónica, correos electrónicos, página web y equipos de fax que se encuentran a disposición de los clientes.


7.4. Comunicación

EPSEL S.A. ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes a su SGC: El Gerente General propicia la comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización respecto del SGC y su eficacia. Esta se ejecuta a través de reuniones efectuadas por las diferentes áreas dirigidas por las gerencias o jefaturas según corresponda, así como las reuniones efectuadas por el Gerente General.

La comunicación interna es también propiciada a través de la información remitida por Internet vía e-mail, las publicaciones en murales, afiches entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

7.5. Información Documentada

EPSEL S.A. cuenta con documentación que describe los procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Esta documentación incluye:

- La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015
- La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia de su SGC.

Para documentar su SGC, EPSEL S.A. ha tomado en cuenta el tamaño y tipo de organización, la complejidad e interacción de los procesos así como la competencia de su personal.

La estructura de la documentación se describe en el Procedimiento:

SGC-P-001 Procedimiento de Control de Información Documentada

La Documentación del Sistema de Gestión de Calidad de EPSEL S.A se encuentra a disposición del personal según el punto 6.4 Distribución del documento del SGC-P-001

Procedimiento de Control de Información Documentada.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La Planificación de la producción es coherente con los requisitos de los procesos del SGC y considera la siguiente información:

- Los requisitos para los productos y servicios.
- El establecimiento de criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios.
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios.
- La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos.
- La determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria.

La planificación de los requisitos del producto es consecuencia de los requisitos especificados por los clientes y de los requisitos del propio producto. Estos requisitos serán indicados en los contratos que establezca la empresa.

Para proporcionar evidencia de que los procesos y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos, se mantiene el formato **SGC-F-016 Control operacional**.

8.2. Requisitos para los productos y servicios


8.2.1. Comunicación con el cliente

EPSEL S.A. ha establecido un sistema eficaz de comunicación con el cliente que abarca lo referente a:

- Información relativa a los productos y servicios.
- Atención de las consultas sobre contratos y pedidos, incluyendo cambios.
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo quejas de los mismos.
- Manipulación o control de la propiedad del cliente.
- Establecimiento de requisitos específicos para acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

laborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

A fin de poder atender las consultas de los clientes, se cuenta con una central telefónica, correo electrónico, página WEB y equipos de fax que se encuentran a disposición de los clientes. Los números o referencias de dichos medios de comunicación, se encuentran publicados en medios de difusión masiva (guía telefónica), así como en los contratos, brochares o cartas de presentación que la empresa facilita a sus clientes.

Si como resultado de la comunicación con los clientes se presentara una queja, estas son recepcionadas, si es el caso, por los vendedores, encargado de producto y/o recepción de la empresa, para ser trasladadas al Área de Control de Calidad.

Las decisiones que se tomen frente a un reclamo son comunicadas a los clientes por el área de ventas y/o logística (servicio de atención al cliente).

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

EPSEL S.A. determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, y por tanto la organización se asegura de que:

- a) Los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y aquellos considerados por la organización.
- b) La organización puede cumplirlas reclamaciones de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

EPSEL S.A. lleva una revisión previa a comprometerse a suministrar productos o servicios, para incluir:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma. (Los requisitos de clientes son identificados a través de especificaciones escritas o verbales. Los requisitos también pueden ser identificados en visitas técnicas que son realizadas en las instalaciones de cliente por el personal de ventas y de ser necesario por personal de ingeniería, calidad y/u operaciones).
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto o especificado
- c) Los requisitos especificados por la organización
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente, asegurándose que se resuelvan.

Se mantendrá el formato **SGC-F-016 Control Operacional** para proporcionar evidencia de que los requisitos son revisados antes de la aceptación del contrato.


8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

EPSEL S.A. se asegura de que la información documentada pertinente es modificada, y las personas correspondientes son conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios.

Prestación de servicios, como evidencia del cumplimiento de este punto.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Como ya se mencionó en el punto 3 Exclusiones, el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa “EPSEL S.A.”, se excluye de este punto ya que el producto y/o servicio adopta las especificaciones suministradas por el cliente.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

EPSEL S.A. mantiene un registro general de proveedores, de los cuales, puede adquirir materias primas, productos y/o servicios. Este es administrado por el personal del Área de Logística.

La determinación de requisitos de las materias primas se realiza por el Plan de operaciones.

Los proveedores nuevos son calificados antes de ingresar al listado de Proveedores Calificados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento:

Mantiene el formato **SGC-F-022 Control de cambios en productos o**

SGC-P-007 Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores

Los mecanismos para el desarrollo del proceso de compras se encuentran especificados en el procedimiento:

SGC-P-008 Compras

8.4.2. Tipo y alcance del control

EPSEL S.A. se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. Para eso la organización:


- Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC.
- Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- Tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así mismo tiene en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- Determina la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que Los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3. Información para los proveedores externos

EPSEL S.A. se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

La verificación de los productos comprados, inspección y otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados se encuentra detallada en el procedimiento **SGC-P-008 Compras**, y en el formato **SGC-F-018 Almacenamiento de Insumos y Productos**.

8.5. Producción y prestación del servicio

8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

EPSEL S.A. planifica y controla las operaciones de producción, a través de:

- Disponibilidad de información documentada que define la información sobre las características de los productos a producir, servicios a prestar o actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar (**SGC-F-017 Requisitos de Cliente Interno** y **SGC-F-028 Cliente, Producto/Servicio, Requisitos y Características de Calidad**).
- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- La implementación de actividades de seguimiento y medicación en las etapas apropiadas (**SGC-F-063 Fichas de Indicador**).
- El uso de la infraestructura y el ambiente adecuado para la operación de los procesos.
- La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

EPSEL S.A., identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. El método de identificación será previamente acordado con el cliente de tal forma que no se perjudique la funcionalidad y calidad del producto.


EPSEL S.A. identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto mediante marcadores metálicos y etiquetas de color para identificar los productos aprobados para la entrega al cliente (etiqueta de color verde), retenidos (etiqueta de color amarillo) y rechazados (etiqueta de color rojo).

EPSEL S.A. controla la identificación única del producto y mantiene los registros que evidencian la adecuada trazabilidad del producto, tales como orden de compra, guías de remisión, certificados de calidad de los materiales, registros de control de calidad, registros de ensayos, etc. Estos registros se entregan al cliente en un Dossier de Calidad.

Se mantendrá el procedimiento **SGC-P-015 Identificación y trazabilidad** para permitir la trazabilidad de la Materia prima, Producto en proceso y Producto final.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

EPSEL S.A., ha implementado y mantiene el Procedimiento SGC-P-009 **Preservación y Cuidado de la Propiedad del Cliente**, para la identificación, Verificación, almacenamiento y mantenimiento de los bienes y propiedad intelectual del cliente. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que sufra pérdida, deterioro o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, es registrado en el **SGC-F-058 Registro de Acciones Correctivas** y se comunicará al cliente.

8.5.4. Preservación

EPSEL S.A., preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, para mantener la conformidad con los requisitos. La preservación incluye la identificación, manipulación, control de la contaminación, embalaje, almacenamiento, transporte y protección.

Los productos terminados y productos en proceso, se manipulan con equipos adecuados para evitar cualquier daño en su integridad y manteniendo su conformidad con los requisitos.

El embalaje se efectúa según la característica del producto, se emplea plásticos de embalaje para forrar los elementos y evitar contaminación posterior, se usa cartón y elementos evitando los golpes y rozamientos que puedan originar deformaciones del elemento y daños a la pintura. Para el almacenamiento y protección se dispone de zonas debidamente señalizadas y apropiadas para evitar cualquier daño o contaminación de los productos terminados y productos en proceso que requieran almacenamiento temporal.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

EPSEL S.A. determina el alcance de las actividades posteriores a la entrega, considerando:


- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios. c) Naturaleza, uso y vida prevista de los productos y servicios.
- Requisitos del cliente.
- Retroalimentación del cliente.

8.5.6. Control de los cambios

EPSEL S.A. revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados. La organización conserva información documentada referente a este control de cambios en el documento **SGC-F-022 Control de cambios en producción o prestación de servicio**.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUA	
CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

8.6. Liberación de los productos y servicios

El tipo de disposición para verificar que se cumplen con los requisitos depende de la naturaleza del producto y/o servicio. Se han establecidos mecanismos de verificación para los productos.

Durante el proceso, la medición y el monitoreo son realizados conforme a lo requerido en los Procedimientos, instrucciones de trabajo, orden de fabricación o por los registros de revisión. El objeto es asegurar que la calidad especificada sea obtenida.

Además se desarrollan actividades para la medición y el monitoreo final de los productos, para complementar la evidencia de conformidad total de los requisitos especificados.

Se mantienen registros de liberación y/o de las mediciones o monitores realizados, los cuales indican la responsabilidad por la liberación del producto. Los registros son la evidencia objetiva de que los productos cumplen con los requisitos de aceptación establecidos. El formato utilizado es **SGC-F-023 Liberación de los productos y servicios.**

8.7. Control de las salidas no conformes

EPSEL S.A. efectúa el tratamiento adecuado de los productos no conformes según el procedimiento **SGC-P-010 Control de Salidas no Conformes** cuya finalidad es asegurar que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionado. Cuando sea aplicable, EPSEL S.A., trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- Corrección.
- Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios.
- Informar al cliente.
- Obtener autorización para su aceptación bajo concesión.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, siguiendo el Procedimiento **SGC-P-010 Control de Salidas no Conformes.**

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

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

EPSEL S.A. ha establecido actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación que son mantenidas y desarrolladas para demostrar la conformidad del producto y/o servicio, asegurar la conformidad del SGC y promover la mejora continua del sistema. Se mantiene información documentada como evidencia de estas actividades, y se realiza de acuerdo al **SGC-P-014 Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora.**

9.1.2. Satisfacción del cliente

EPSEL S.A. realiza el seguimiento a las percepciones de los clientes como una medida del desempeño del SGC a fin de verificar si se ha cumplido las necesidades y expectativas del mismo.

La satisfacción del cliente se mide y analiza para su continua mejora a través de **SGC-F-025 Encuesta de Satisfacción del cliente.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	MANUAL	
------------	--------	--

CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

9.1.3. Análisis y evaluación

EPSEL S.A. analiza y evalúa los datos e información de los procesos, originados por el seguimiento y la medición, según el formato **SGC-F-062 Análisis de datos y mejora**.

El análisis de estos datos proporciona información que debe utilizarse para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios
- b) El grado de satisfacción del cliente
- c) El desempeño y la eficacia del SGC
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f) Desempeño de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en el SGC.

9.2. Auditoría Interna

EPSEL S.A. lleva a cabo en intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Cumple los requisitos propios de la organización para su SGC y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- b) Se ha implementado y mantenido eficazmente.

Los criterios para la ejecución de las auditorías, criterios, alcance, su frecuencia y la metodología aplicada, incluyendo lo relativo a la selección de auditores, a fin de asegurar la imparcialidad de las mismas; se describe en el procedimiento **SGC-P-011 Auditoría Interna**.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La Gerencia General de EPSEL S.A. y los involucrados en el SGC efectúan periódicamente la Revisión del SGC, con la finalidad de asegurar su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización continua.

La revisión es organizada por el Coordinador de Calidad en coordinación con la Gerencia General, de acuerdo a lo siguiente:

9.3.2. Entradas para la revisión por la dirección

El Coordinador de Calidad elabora la agenda tomando en cuenta los siguientes puntos:

- El estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas (si es que las hubiera).
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
- Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- No conformidades y acciones correctivas.
- Resultados de seguimiento y medición.
- Resultados de auditorías previas.
- Desempeño de proveedores externos.
- Adecuación de los recursos.
- Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	MANUAL	
------------	--------	--

CÓDIGO: SGC-M-001	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 18

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Durante la reunión, los responsables de cada tema expondrán los puntos indicados en la agenda, según corresponda.

El Coordinador de Calidad registra las recomendaciones, conclusiones, acuerdos y demás temas según corresponda en el formato **SGC-F-026 Resultados de la Revisión por la Dirección**, incluyendo lo relacionado con:

- Las oportunidades de mejora.
- Necesidades de cambio en el SGC.
- Necesidades de recursos para el SGC.

10. Mejora

10.1. No conformidad y acciones correctivas

EPSEL S.A. toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y se efectúan según el procedimiento **SGC-P-012 Acciones Correctivas**, donde se definen los requisitos para:

- a. Reaccionar ante la no conformidad, y tomar acciones para controlarla o corregirla y hacer frente a las consecuencias.
 - b) Revisar y analizar de la no conformidad.
 - c) Determinar de causas de la no conformidad.
 - d) Determinar si existen no conformidades similares o que potencialmente podrían ocurrir e. Implementar cualquier acción necesaria.
 - e) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
 - f) Actualizar los riesgos y oportunidades determinados.
- h. Realizar cambios al SGC.


EPSEL S.A. conserva información documentada como evidencia de las no conformidades en el formato **SGC-F-058 Registro de Acciones correctivas**.

10.2. Mejora continua

EPSEL S.A. mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC, considerando los resultados del análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la dirección; con la finalidad de determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-012	ACCIONES CORRECTIVAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 6

1. PROPÓSITO

Identificar y evaluar las no conformidades detectadas y definir acciones correctivas para subsanar de manera eficaz las causas que hubiera ocasionado los posibles incumplimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. ALCANCE

Aplica a todas las no conformidades reales encontradas en los diferentes procesos realizados en todas las áreas, relacionadas al SGC.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

SGC-M-001: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de EPSEL S.A.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia General

4.2 Coordinador de Calidad

4.3 Responsables de los Procesos

5. DEFINICIONES

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito (ISO 9001:2015).

No Conformidad Real: Situación real o existente no deseable.

Acción Correctiva: Acción que se toma para eliminar la causa real de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (ISO 9001:2015).

RAC: Registro de acción correctiva.

Fuente: Origen de la NC, puede ser: análisis interno, reclamo, inspecciones de calidad, seguridad y medio ambiente, accidentes, incidentes, aspectos ambientales y otros.

Tipo: Relacionado con la causa de la NC, puede ser: documentación, técnicas, proceso y otros.

6. PROCEDIMIENTO


6.1. Redacción

La NC debe describir el problema, la evidencia y el incumplimiento del requisito establecido.

El jefe de área define si la NC procede o no, en ambos casos, la respuesta debe estar sustentada.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL SA. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-012	ACCIONES CORRECTIVAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 6

6.2 Corrección

Luego de haber detectado una no conformidad debe evaluarse la corrección inmediata a tomar, acciones que están explicadas en el Procedimiento de Control de salidas no conformes **SGC-P-010**.

6.3 Generación

Los reportes de auditoría, desviaciones y los reportes de trabajadores generan no conformidades reales. Las no conformidades reales dan lugar a acciones correctivas.

Los registros son generados por quien detecta la NC en el registro de acciones correctivas (**SGC-F-058**) son entregados al Coordinador de Calidad para su codificación y seguimiento.

El RAC generados por desviaciones, auditorias y reclamos de clientes son redactados por el Coordinador de Calidad o quien este delegado.

Una vez generados el RAC el Coordinador de Calidad envía de manera virtual al jefe de área, quien designa de forma interna al responsable de su resolución; asimismo ingresa dicha información en el control de plazos (**SGC-F-060**).

6.4 Investigación y evaluación

Se debe investigar la causa raíz de la NC, utilizando herramientas de calidad como

Por ejemplo: tormenta de ideas, diagrama causa efecto, 5 por qué, etc.

La acción inmediata se genera para solucionar el problema, más no la NC. La acción correctiva debe responder a las causas identificadas.

6.5 Implementación y ejecución

Una vez encontradas las causas raíz del problema, se pone en ejecución actividades estratégicas para resolverlas (se debe informar al Coordinador de Calidad el tiempo requerido para la implementación). Se debe adjuntar las evidencias de lo realizado.

6.6 Control de plazos


Los tiempos para la evaluación y definición del plazo para la ejecución de las acciones correctivas es no mayor de 05 días útiles de recibido el RAC.

El plazo definido por el área para la ejecución de las acciones correctivas debe ser lógico y coherente a las acciones planteadas.

La ampliación de plazos puede darse, en casos excepcionales, con el sustento y la comunicación anticipada correspondiente

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

EPSEL S.A.	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-012	ACCIONES CORRECTIVAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página de 6

6.7 Conclusión

El Coordinador de Calidad o quien el designe, analiza y aprueba el cumplimiento de lo propuesto.

6.8 Auditoria de Verificación

El Coordinador de Calidad realiza auditorias de verificación para evidenciar la eficacia de la solución, de ser necesario hasta en tres oportunidades.

Si, durante la auditoria de verificación no se corrobora la eficacia de las acciones realizadas, el RAC queda abierto y se genera nueva fecha para la reevaluación.

Si la NC es para el área de Ingeniería y Calidad, un auditor independiente verifica la acción correctiva establecida.

6.9 Distribución y archivo

Al cierre del RAC el Coordinador de Calidad designará a un encargado de actualiza el SGC-R-CA-097 Control de Plazos, imprime el RAC, recaba las firmas y las archiva en el file respectivo. El original es mantenido en el área de Ingeniería y Calidad.

7. REGISTROS

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Registro de acción correctiva	SGC-F-058
Registro de Control de Plazos	SGC-F-060

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS

9.1 Registro de Acción Correctiva (RAC)

9.2 Registro de Control de Plazos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:

Fuente: Elaboración propia

9.1 REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS (RAC)

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO: SGC-F-058	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA	Página 1 de 2
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:	
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:	
TIPO:			

1.- NO CONFORMIDAD

GENERADO POR:		FECHA	
----------------------	--	--------------	--

2.- ANÁLISIS DE CAUSA RAIZ:

Recolección de datos:

¿Por qué? – Porque:

¿Por qué?	Porque	Porque

Diagrama de ISHIKAWA

Factor	Porque	Porque
MEN (Recursos Humanos)		
MÉTODO		
MATERIAL		
MAQUINARIA		
MEDIO AMBIENTE (externo)		

EVALUADO POR:		FECHA:	
----------------------	--	---------------	--

EPSEL S.A.	REGISTRO	
CÓDIGO: SGC-F-058	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 2

ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:	
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:	
TIPO:			

3.- ACCIONES INMEDIATAS			
RESPONSABLE DE ÁREA:		FECHA	

4.- ACCIONES CORRECTIVAS			
JEFE DE ÁREA:		FECHA:	

5.- CONCLUSIÓN			
COORDINADOR SGC:		FECHA	

6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN			
1° Auditoria de Verificación			
COORDINADOR SGC:		FECHA	
1° Auditoria de Verificación			
COORDINADOR SGC:		FECHA	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE EPSEL S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de EPSEL S.A.		Fecha:



**ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS
DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A.**

**"TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LLEVARLE AGUA DE
LA MEJOR CALIDAD, CÚDELA NO LA DESPERDICIE"**

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Chiclayo 18 de abril del 2018

Quien suscribe:

Sr.

Sub Gerente de Mantenimiento de Redes – Empresa EPSEL S.A

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO N°2 DE LA EMPRESA EPSEL S.A-2018.

Por el presente, el que suscribe LORENZO BOCANEGRA CAMPOS, Sub Gerente de Mantenimiento de Redes de la empresa: EPSEL S.A, AUTORIZO a los alumnos (as) SECLÉN CESPEDÉS EVELYN LORENA con DNI N° 75927622 Y VILCHEZ APOLO YESENIA JAQUELINE con DNI N° 47709672, estudiantes de la Escuela Profesional de INGENIERIA, ARQUITECTURA Y URBANISMO y autores del trabajo de investigación denominado: " SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO N°2 DE LA EMPRESA EPSEL S.A-2018" al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciadas líneas arriba.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.